

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam perspektif asas otonomi daerah setiap pemerintah daerah ditekan untuk mempercepat laju pencapaian kesejahteraan masyarakatnya salah satunya melalui peningkatan kualitas sektor pelayanan publik. Saat ini yang menjadi tantangan pemerintah daerah yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara responsif dalam menekankan pelayanan publik yang bersifat wajib. Pelayanan publik menjadi bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat seperti yang sudah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan maupun aturan-aturan yang ada diluar itu. Sesuai dengan konsep *The New Public Services* (NPS) yang dikembangkan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt dalam (Kurniawan, 2016) yaitu setiap warga negara mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara.

Secara umum, pelayanan publik merupakan segala jenis kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyedia layanan sebagai upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah daerah memiliki kewenangan dan tanggungjawab terhadap pemberian pelayanan bagi masyarakat. Adanya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu harapan masyarakat terhadap pemerintah daerahnya, karena sebagai warga negara masyarakat memiliki hak untuk

mendapatkan pelayanan publik yang terbaik. Sesuai dengan pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Kesatuan Republik Indonesia salah satunya yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal tersebut berarti bahwa negara Indonesia memiliki kewajiban untuk menyejahterakan kehidupan warga negaranya melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat guna mencapai suatu kesejahteraan. Pemerintah berperan sebagai fasilitator serta regulator yaitu menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat berdasarkan pada azas pemerintahan yang demokratis (Sholihah, 2021).

Pelayanan publik merupakan salah satu media interaksi antara masyarakat dengan pemerintah, karena pelayanan publik merupakan perwujudan dari kebijakan-kebijakan birokrasi di lapangan. Melihat kondisi pelayanan publik di Indonesia dapat dikatakan belum terlaksana secara maksimal. Dalam pengertian lain, hingga saat ini pemerintah belum mampu menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan perkembangan kebutuhan dari masyarakat itu sendiri. Dilihat dari beberapa sumber yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia saat ini baru mencapai angka 6,6 dari skala 0-10. Angka tersebut menunjukkan karakteristik kualitas dalam pelayanan publik, seperti ada atau tidaknya kasus Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), Standard Operating Procedure (SOP), kesesuaian prosedur pelayanan dengan SOP yang berlaku, keterbukaan informasi, keadilan dalam

pemberian pelayanan, serta kemudahan akses kritik dan saran bagi masyarakat. Disisi lain, terdapat beberapa faktor yang mengakibatkan masyarakat sulit untuk memperoleh kualitas pelayanan publik yang baik, diantaranya yaitu kurang infrastruktur, akses serta fasilitas pelayanan barang maupun jasa publik.

Terciptanya inovasi menjadi salah satu faktor pendukung dalam mengurangi permasalahan-permasalahan pelayanan publik yang ada. Inovasi merupakan upaya yang dilakukan instansi pemerintah dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Styareni & Fanida, 2021). Secara umum, diselenggarakannya suatu inovasi pelayanan oleh pemerintah baik di Kabupaten maupun Kota bertujuan supaya masyarakat dapat merasakan pelayanan yang baik dan optimal guna mendukung terciptanya kesejahteraan masyarakat. Dalam (Hastuti & Sulandari, 2018) menyebutkan bahwa berlakunya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, merupakan kesempatan bagi Daerah Kabupaten/Kota untuk mengatur sendiri pembentukan, kedudukan, kewenangan serta tugas pokok dan fungsi sesuai dengan kebutuhan masyarakat di daerah dan kemampuan daerah sehingga dapat berbeda antara Daerah Kabupaten/Kota yang satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu, pemerintah daerah baik di Kabupaten maupun Kota diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menciptakan berbagai inovasi baru.

Pemanfaatan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) tidak hanya diarahkan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*),

akan tetapi dapat mendukung pemerintah dalam menciptakan inovasi-inovasi khususnya dalam pelayanan publik. Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dapat dimanfaatkan untuk menciptakan inovasi pelayanan publik guna mencapai transparansi, efektivitas dan aksesibilitas sebagai media interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Menurut Marlina dalam (Sholihah, 2021) pelayanan publik berbasis *online*/ teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi resiko terjadinya deskriminasi dalam memberikan pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang kerap terjadi.

Penerapan perkembangan Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam inovasi pelayanan publik dapat memberikan peluang yang besar di beberapa bidang. Salah satunya yaitu pelayanan publik pada bidang administrasi pelayanan perizinan usaha bagi para pelaku UMKM. Perizinan usaha menjadi salah satu hal yang krusial dalam kegiatan perekonomian serta berpengaruh terhadap kesejahteraan khususnya bagi para pelaku UMKM. Izin usaha merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pelaku usaha baik mikro, kecil maupun menengah dengan tujuan supaya mendapatkan jaminan atas hak-haknya dari negara.

Melihat kondisi laju pertumbuhan ekonomi tiap Kabupaten/Kota di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta setiap tahunnya, Kabupaten Kulon Progo mengalami laju pertumbuhan ekonomi yang paling lambat diantara lima Kabupaten/Kota lain. Sedangkan untuk Kabupaten Sleman sendiri mengalami laju pertumbuhan ekonomi

yang paling tinggi. Dilihat dari data perbandingan nilai PDRB BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2014-2018, Kabupaten Kulon Progo merupakan kabupaten yang menyumbangkan angka terkecil terhadap pembentukan PDRB DIY yaitu hanya sebesar 7,94%. Berbeda dengan Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta yang menyumbangkan angka 33,72% dan 26,04%. Hal tersebut dikarenakan Kabupaten Kulon Progo dinilai belum meninggalkan pola perekonomian tradisional yaitu perekonomian yang ditopang oleh sektor pertanian. Kondisi tersebut mampu mendongkrak para pelaku UMKM di Kabupaten Kulon Progo untuk ikut membantu pemerintah dalam meningkatkan laju pertumbuhan ekonomi Kabupaten Kulon Progo.

Di negara Indonesia, para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dianggap mampu mendorong perekonomian baik secara daerah maupun nasional. UMKM yang jumlahnya mencapai 40 juta lebih mampu menciptakan lapangan kerja dan menampung korban Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) dari perusahaan yang terkena krisis (Lubis, 2020). Hal tersebut membuktikan bahwa adanya UMKM dapat mempengaruhi perekonomian di Indonesia. Berikut merupakan data jumlah UMKM pada tahun 2019 di Kabupaten Kulon Progo:

Tabel 1. 1
Jumlah UMKM tahun 2019 di Kabupaten Kulon Progo

Jenis Usaha	Jumlah Usaha
Besar	1
Menengah	257
Kecil	656
Mikro	39.816
Jumlah	40.730

Sumber: *Website* Dinas Koperasi UKM Kulon Progo

Dilihat dari tabel data jumlah UMKM tahun 2019 di Kabupaten Kulon Progo terbagi atas usaha besar sebanyak 1 (0,01%), usaha menengah sebanyak 257 (0,63%), usaha kecil sebanyak 656 (1,61%), dan usaha mikro sebanyak 39.816 (97,75%). Jumlah dari keseluruhannya yaitu terdapat 40.730 unit usaha yang ada di Kabupaten Kulon Progo. Menurut Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPT) Kabupaten Kulon Progo, dari jumlah tersebut kurang dari 5% pelaku usaha yang memiliki izin usaha.

Perizinan usaha menjadi salah satu persoalan utama yang dihadapi oleh para pelaku UMKM tidak hanya di Kabupaten Kulon Progo, melainkan hampir diseluruh Indonesia. Hal tersebut menjadi faktor melemahnya daya saing terhadap produk impor di Indonesia. Potensi yang dimiliki oleh tiap UMKM menjadi terhalang dengan adanya keterbatasan infrastruktur dan akses pelayanan perizinan usaha. Dalam ilmu ekonomi, perizinan usaha juga dinilai menjadi media yang relevan dalam upaya pemberdayaan bagi para pelaku UMKM guna mengembangkan usahanya.

Pemerintah daerah Kabupaten Kulon Progo menghadirkan inovasi baru dalam rangka mengatasi persoalan-persoalan terkait dengan pelayanan perizinan usaha tersebut. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS), pemerintah daerah Kabupaten Kulon Progo khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPT) menghadirkan sistem perizinan berbasis *Online Single Submission* (OSS) sebagai bentuk pemanfaatan perkembangan

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Sistem tersebut diberi nama ‘Si Peri Jempol BOSS’ yang diambil dari kata ‘Sistem Perizinan Jemput Bola Berbasis OSS’.

Inovasi sistem pelayanan perizinan dihadirkan pertama kali oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPT) Kabupaten Kulon Progo pada tahun 2013 dengan istilah lain. Pada tahun 2016 mulai dikenalkan dengan istilah ‘Si Peri Jempol’ atau Sistem Perizinan Jemput Bola. Selanjutnya pada tahun 2018, ‘Si Peri Jempol’ dikembangkan lagi dan terintegrasi dengan sistem berbasis *Online Single Submission* (OSS) dan dikenal dengan istilah ‘Si Peri Jempol BOSS’ atau Sistem Perizinan Jemput Bola Berbasis OSS. Langkah awal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPT) Kabupaten Kulon Progo memperkenalkan ‘Si Peri Jempol BOSS’ kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha mikro dan kecil sebagai upaya sosialisasi terkait sistem perizinan usaha yang terintegrasi secara elektronik. Inovasi tersebut merupakan jawaban dari persoalan para pelaku usaha di Kabupaten Kulon Progo yang memiliki kendala dalam mendapatkan perizinan usaha. Selain itu, dijelaskan bahwa inovasi tersebut dihadirkan sebagai bentuk upaya pemberdayaan UMKM di Kabupaten Kulon Progo.

Sejak inovasi ‘Si Peri Jempol BOSS’ dihadirkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPT) Kabupaten Kulon Progo dinilai telah membawa pengaruh yang positif terutama bagi kelompok usaha yang mikro dan kecil, melihat bahwa lebih dari 90% UMKM di Kabupaten Kulon Progo merupakan para pelaku

usaha mikro. Berikut merupakan data realisasi pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan usaha tahun 2018-2019 di Kabupaten Kulon Progo:

Tabel 1. 2
Realisasi Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha

Tahun	Jumlah Realisasi Izin
2018	300
2019	230
2020	20
Total Realisasi Izin	550

Sumber: *Website* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kulon Progo

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPT) Kabupaten Kulon Progo berharap dengan diciptakannya inovasi sistem perizinan berbasis online ‘Si Peri Jempol BOSS’ ini dapat mempermudah masyarakat khususnya bagi para pelaku usaha dalam mengurus perizinan dan juga meningkatkan derajat kesejahteraan agar tujuan dari pemberdayaan UMKM tersebut dapat terlaksana.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis ingin mengkaji bagaimana penerapan inovasi sistem pelayanan perizinan berbasis *Online Single Submission* (OSS) atau yang disebut ‘Si Peri Jempol BOSS’ bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Kulon Progo. Maka dari itu, penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian: **Inovasi Sistem Perizinan Jemput Bola Berbasis *Online Single Submission* ‘Si Peri Jempol BOSS’ Bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Kabupaten Kulon Progo Tahun 2019-2020.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu **Bagaimana Inovasi Sistem Perizinan Jemput Bola Berbasis *Online Single Submission* ‘Si Peri Jempol BOSS’ Bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Kabupaten Kulon Progo Tahun 2019-2020?**

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk menjelaskan Inovasi Sistem Perizinan Jemput Bola Berbasis *Online Single Submission* ‘Si Peri Jempol BOSS’ Bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Kabupaten Kulon Progo tahun 2019-2020.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam perkembangan ilmu pemerintahan terutama dalam bidang inovasi pelayanan publik serta memberikan sumbangan pemikiran dalam hal penerapan sistem perizinan berbasis elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) di Kabupaten Kulon Progo.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai syarat mendapatkan gelar sarjana S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Selain itu, penelitian ini bermanfaat sebagai sarana pengembangan pengetahuan penulis dalam bidang inovasi pelayanan publik.

b. Bagi Pemerintah Daerah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta kontribusi kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPT) Kabupaten Kulon Progo yang memiliki kewenangan dalam bidang perizinan usaha agar para pelaku UMKM di Kabupaten Kulon Progo mendapatkan pelayanan perizinan dengan efektif dan efisien, agar tujuan dari inovasi Si Peri Jempol BOSS itu sendiri tercapai dengan baik.

c. Bagi Masyarakat

Dari hasil penelitian ini, masyarakat diharapkan dapat melihat secara garis besar informasi atau pengetahuan terkait penerapan inovasi pelayanan perizinan ‘Si Peri Jempol BOSS’ Sistem Perizinan Jemput Bola Berbasis *Online Single Submission* bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Kabupaten Kulon Progo tahun 2019-2020 serta masyarakat dapat mengetahui lebih dalam terkait sistem perizinan berbasis *Online Single Submission* (OSS).

E. Tinjauan Pustaka

Pemaparan tinjauan pustaka ini dimaksudkan penelitian yang akan dilakukan ini merupakan hasil penelitian sendiri dan terhindar dari unsur plagiasi. Berikut merupakan 10 penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti;

Robby & Tarwini (2019) dalam penelitiannya tentang “Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui *Online Single Submission* (OSS): Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi” menjelaskan bahwa implementasi pelayanan perizinan telah berjalan dengan semestinya yang dilihat dari beberapa indikator yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Akan tetapi, dalam penelitian ini penulis menyebutkan adanya kendala yang harus segera diatasi yaitu terkait dengan sosialisasi. Para pelaku usaha masih banyak yang tidak memenuhi persyaratan untuk mendapatkan perizinan usaha, hal tersebut dikarenakan sosialisasi yang belum menyeluruh terhadap para pelaku usaha.

Styareni & Fanida (2021) dalam penelitiannya tentang “Inovasi Pelayanan “Joss Banget Mas” (Jempol *Online Single Submission* Bersama Instansi Terkait dan Malam Hari Bisa) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar” memaparkan bahwa inovasi ini sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebijakan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018. Tentang Pelayanan Perizinan

Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perizinan usaha, DPMPTSP Kabupaten Blitar menggagas sebuah inovasi pelayanan “Joss Banget Mas” yang sudah sesuai dengan SOP pada PP Nomor 24 Tahun 2018. Tujuan dari inovasi pelayanan tersebut yaitu untuk memudahkan para pelaku usaha dalam mendapatkan perizinan berusaha. Adapun hambatan dari inovasi pelayanan tersebut yaitu sering tertundanya para pelaku usaha dalam mendapatkan perizinan dikarenakan sistem mengalami *error* dan *down* setiap minggunya.

Naipos-pos (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Efektivitas Penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata di Kota Medan” memaparkan jika penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) bagi pemilik usaha pariwisata yang akan mendaftarkan usahanya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah berjalan efektif. Akan tetapi, dilihat melalui beberapa kategorisasi masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya seperti adanya sosialisasi terkait penggunaan sistem OSS di Kota Medan yang sudah tercapai namun belum terlaksana dengan maksimal yang diakibatkan oleh adanya pandemi Covid-19 serta kurangnya sumber daya manusia pada DPMPTSP tersebut. Disisi lain, para pelaku usaha juga mendapatkan kendala dalam penerapan sistem OSS seperti kurangnya pemahaman terkait penggunaan internet hingga masalah sinkronisasi data antara pusat dan daerah.

Muafa & Fanida (2019) dalam penelitiannya tentang “Penerapan Sistem Perizinan Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo” menjelaskan bahwa penerapan sistem perizinan OSS berjalan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil analisis menggunakan indikator dalam mewujudkan penerapan *Electronic Government* yaitu ketersediaan data dan informasi pada pusat data; ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah; ketersediaan aplikasi *e-government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik; serta ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi *e-mail*, SMS, atau *teleconference*.

Sholihah (2021) dalam penelitiannya tentang “Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Berbasis Online terhadap Usaha Kecil dan Menengah (Studi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang Hari)” memaparkan bahwa penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis online belum bisa dikatakan efektif karena masih banyak kekurangan dari setiap service pointnya. Banyak dari pelaku usaha yang tidak mengetahui website dari DPMPTSP beserta link website perizinan online lalu memilih untuk mendatangi langsung kantor DPMPTSP. Dalam upaya pengembangan perizinan online di masa mendatang,

Setiadi, Rohaedi, & Wajihuddin (2021) dalam penelitiannya tentang “Penerbitan Permohonan Perizinan Berusaha melalui Sistem *Online Single Submission*” menjelaskan jika penerbitan perizinan usaha secara elektronik diatur dalam Lampiran Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik wajib dilakukan melalui Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota termasuk penerbitan dokumen lain yang berkaitan dengan perizinan usaha. Ketentuan lain dalam Lampiran Peraturan Pemerintah tersebut tidak menghilangkan kewenangan BKPM mengoordinasikan dan melaksanakan PTSP.

Pratiwi & Carolina (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Penerapan Pelayanan Izin Usaha Mikro dan Kecil melalui OSS (*Online Single Submission*) di Kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Barru” memaparkan bahwa penerapan Izin Usaha Mikro dan Kecil melalui OSS (*Online Single Submission*) di Kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Barru sudah berjalan cukup baik, akan tetapi pada Klinik OSS dan Investasi sendiri belum berjalan secara maksimal. Hal tersebut karena banyak dari pelaku usaha yang belum paham terkait OSS dan juga belum adanya sosialisasi bagi pelaku usaha mengenai izin usaha mikro dan kecil melalui OSS. Peneliti juga menyebutkan bahwa sarana dan prasana untuk menunjang penerapan pelayanan izin usaha mikro dan kecil melalui OSS masih kurang memadai, masih banyak dibutuhkan perangkat elektronik seperti komputer dan juga koneksi jaringan yang lebih baik.

Yuwita, Astutik, Badriyatul, & Rahayu (2021) dalam penelitiannya tentang “Pendampingan Legalitas Usaha Mikro Kecil dan Menengah Melalui Sistem *Online Single Submission* di Desa Lemahbang Kecamatan Sukorejo” memaparkan bahwa program pengabdian masyarakat terkait dengan pendampingan pembuatan surat izin berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) di Desa Lemahbang, sebagai salah satu upaya dalam pemberdayaan UKM yang belum memiliki surat izin usaha. Disebutkan juga bahwa tujuan dari adanya pendampingan ini untuk memberikan kepastian hukum serta memberikan kemudahan bagi pelaku UKM dalam akses pembiayaan ke lembaga keuangan maupun lembaga lainnya.

Purnawan & Adillah (2020) dalam penelitiannya tentang “*Regulation Of The Legality Of Micro, Small and Medium Enterprises Through The Online Single Submission System to Increase Competitiveness*” menjelaskan bahwa pemenuhan aspek legalitas usaha dapat meningkatkan pertumbuhan dan daya saing Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat khususnya pelaku usaha mengenai kewajiban pendaftaran izin usaha melalui Online Single Submission (OSS) mempengaruhi kepatuhan para UMKM di Kabupaten Semarang. Oleh karena itu, banyak dari para pelaku UMKM di Kabupaten Semarang belum mengurus izin usahanya.

Saputra, Pratama, & Orbawati (2019) dalam penelitiannya tentang “*Public Service Transformation (A Case Study of Online Single Submission at The Office of Investment and Integrated Services Magelang Municipality)*” memaparkan jika

adanya proses transformasi sistem *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Magelang di dorong oleh pemerintah pusat khususnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018. Dalam proses transformasi terdapat beberapa perubahan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Magelang yaitu terkait input data, fokus pelayanan, penerbitan usaha, sistem pelayanan dan waktu yang dibutuhkan dalam proses perizinan. Namun dalam penerapan sistem tersebut DPMPTSP Kota Magelang terkadang menghadapi kendala dalam proses integrasi.

Tabel 1. 3

Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Tema	Nama Penulis	Kesimpulan	Nama Jurnal
1.	Inovasi Pelayanan Perizinan Berbasis <i>Online Single Submission</i>	Robby & Tarwini (2019) ; Styareni & Fanida (2021) : Saputra, Pratama, & Orbawati (2019)	Inovasi pelayanan perizinan berbasis <i>Online Single Submission</i> sebagai amanat dari Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2018 bertujuan untuk mempermudah para pelaku usaha dalam mengurus izin usahanya.	- Jurnal Administratio/ Vol. 12/No. 1 - Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Negara/Vol. 9/No. 1 - Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik/Vol. 9/No. 1
2.	Penerapan Sistem <i>Online Single Submission</i>	Naipos-pos (2021) ; Muafa & Fanida (2019) ; Pratiwi &	Penerapan perizinan usaha melalui sistem <i>Online Single Submission</i> masih	- Jimsipol (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial

		Carolina (2021)	banyak ditemukan kendala, salah satunya terkait dengan sosialisasi kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha terkait sistem ini.	dan Politik)/Vol. 1/No. 4 - Jurnal Publika Mahasiswa UNESA - Meraja Jurnal/Vol. 4/No. 2
3.	Penerbitan Perizinan Usaha melalui <i>Online Single Submission</i>	Setiadi, Rohaedi, & Wajihuddin (2021)	Penerbitan usaha sesuai dengan PP No 24 Tahun 2018 dilakukan secara elektronik melalui sistem Online Single Submission.	- PALAR: Jurnal UNPAK/Vol. 7/No. 1
4.	<i>Online Single Submission</i> bagi UMKM	Sholihah (2021) ; Yuwita, Astutik, Badriyatul, & Rahayu (2021) ; Purnawan & Adillah (2020)	Penerapan OSS bagi UMKM merupakan salah satu langkah pemberdayaan UMKM, akan tetapi banyak dari pelaku UMKM yang belum mengetahui terkait sistem OSS ini.	- Repository UIN Jambi Tahun 2021 - Khidmatuna: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat/Vol. 2/No. 1 - Jurnal Pembaharuan Hukum/Vol. 7/No. 2

Sumber : Diolah oleh Peneliti

Dari pemaparan beberapa penelitian di atas, banyak dari penelitian tersebut hanya berfokus pada penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan usaha di beberapa daerah. Namun, dari penelitian-penelitian terdahulu belum ada yang meneliti terkait dengan “Inovasi Sistem Perizinan Jemput Bola Berbasis *Online Single Submission* ‘Si Peri Jempol BOSS’ bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Kabupaten Kulon Progo tahun 2019-2020”. Oleh karena itu, penelitian ini bukan hasil dari pemikiran orang lain melainkan hasil dari pemikiran peneliti sendiri.

Penelitian ini akan menjadi penelitian baru yang menarik dan berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, dimana penelitian ini dilakukan pada tempat dan waktu yang berbeda dan mengkaji terkait penerapan inovasi pelayanan perizinan usaha dari pemerintah Kabupaten Kulon Progo ‘Si Peri Jempol BOSS’ bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Kabupaten Kulon Progo. Belum ditemukannya penelitian terkait hal tersebut, oleh karenanya penelitian ini akan menambah pengetahuan dan informasi terkait inovasi pelayanan publik di Kabupaten Kulon Progo.

F. Kerangka Dasar Teori

1. Inovasi

Secara umum, inovasi diartikan sebagai penemuan baru pada suatu bidang tertentu. Inovasi juga diartikan sebagai proses pengembangan dari suatu hal yang

sudah ada sebelumnya. Menurut (Suwarno, 2008), inovasi merupakan salah satu bukti majunya suatu peradaban yang menjadi instrumen dalam perubahan perilaku sosial baik secara mikro maupun secara makro. Inovasi merupakan suatu proses pengembangan dan pemanfaatan dari yang telah ada sebelumnya, sehingga menghasilkan perubahan yang lebih berarti guna meningkatkan nilai efisiensi dan efektivitas (Yanuar, 2019).

Menurut Pedoman Umum Inovasi Administrasi Negara dalam (Marsono, Yohanitas, Suhartono, Kusuma, & G, 2017) inovasi memiliki enam kriteria diantaranya Kebaruan, Kemanfaatan, Memberi solusi, Keberlanjutan, Dapat direplikasikan, dan Kompatibilitas. Sesuai dengan hal itu, inovasi menjadi strategi pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan instansi pemerintah dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Styareni & Fanida, 2021).

United Nations dalam (Sururi, 2014) menjelaskan bahwa tujuan dari inovasi yaitu menjadi salah satu wadah untuk merevitalisasi administrasi publik agar sesuai dengan yang diharapkan dalam suatu pelayanan. Dalam mengatasi berbagai permasalahan yang ada di kalangan masyarakat, sektor publik menghadirkan kebijakan baru melalui inovasi. Menurut Albury dalam (Sururi, 2014) inovasi kebijakan publik dibagi menjadi tiga, yaitu *Policy innovation* atau inovasi kebijakan, *Innovation in the policy making process* atau inovasi dalam proses pembuatan

kebijakan, dan *Policy to foster innovation and its diffusion* atau kebijakan yang mendorong inovasi dan difusi.

Menurut Rogers dalam (Farah & Astuti, n.d.), inovasi mempunyai beberapa atribut, yaitu sebagai berikut :

- a. *Relative Advantage* atau keuntungan relatif, suatu inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
- b. *Compatibility* atau kesesuaian inovasi, suatu inovasi juga harus mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi sebelumnya. Hal tersebut dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja. Inovasi sebelumnya merupakan bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru, sehingga dapat mempermudah adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi yang baru.
- c. *Complexity* atau kerumitan dengan sifatnya yang baru, setiap inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun disisi lain, diciptakannya suatu inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka dari itu tingkat kerumitan tidak menjadi masalah yang penting.

- d. *Triability* atau kemungkinan dicoba, inovasi hanya bisa diterima setelah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Maksudnya, suatu inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari suatu inovasi.
- e. *Observability* atau kemudahan diamati, suatu inovasi harus dapat diteliti atau diamati, baik dari segi implementasi maupun efektivitas dari inovasi tersebut.

Pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya hasil mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan (Djamrut, 2015).

Wijayanti dalam (Hastuti & Sulandari, 2018) menyebutkan bahwa inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien, dan berkualitas, murah dan terjangkau.

Sesuai dengan model MEPIN (*Measuring Public Innovation in Nordic Country*) dalam (Marsono et al., 2017) indikator dalam mengukur suatu inovasi pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

- a. *Input*, dengan melihat sumber daya manusia yang digunakan dalam inovasi, serta sarana dan prasarana atau alat yang menunjang jalannya inovasi
- b. Proses, dengan melihat praktik atau proses pelayanan, faktor pendorong dan faktor penghambat pelayanan
- c. *Impact*, dengan melihat dampak yang dihasilkan dari inovasi.

2. Pelayanan

a. Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik, pemerintah berkaitan erat dengan masyarakat. Menurut Putri dalam (Yanuar, 2019) pelayanan publik merupakan bagian dari penyelenggaraan pemerintahan, dikarenakan salah satu fungsi dari penyelenggaraan pemerintahan tersebut sebagai penyedia pelayanan publik bagi masyarakatnya. Pelayanan publik secara umum juga dapat diartikan sebagai media interaksi antara pemerintah dengan masyarakat.

Dalam modul pelayanan publik yang disusun oleh Depdagri dan LAN (2007), terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik yaitu pertama, organisasi pemberi layanan. Dalam hal ini, organisasi pemberi layanan yang dimaksud adalah pemerintah yang memiliki posisi sebagai regulator. Kedua, penerima layanan atau masyarakat yang berkepentingan. Ketiga, yaitu kepuasan yang diberikan oleh pemberi layanan serta kepuasan yang diterima oleh penerima layanan. Ketiga unsur tersebut menjadi faktor penting dan mempunyai keterikatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut buku inovasi kebijakan pelayanan publik yang disusun oleh (Setijaningrum, 2017) mengacu pada teori pengertian inovasi menurut Collins dan McLaughlin, ciri khas dari pelayanan yaitu sebagai berikut :

- 1) Pelayanan merupakan kegiatan yang terjadi karena adanya suatu interaksi yang dilakukan antara pemberi dan penerima pelayanan, yang disebut juga sebagai kontak sosial yang kondisinya menyesuaikan dengan perubahan zaman.
- 2) Dalam kegiatan pelayanan tersebut penerima dianggap sebagai mitra pemberi pelayanan
- 3) Penerima pelayanan mempunyai hak kontrol secara langsung, oleh karena itu penerima ditentukan oleh moralitas pemberi pelayanan.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2010, pelayanan publik dibagi menjadi tiga jenis, diantaranya :

- 1) Pelayanan Administratif, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti Akta Kelahiran dan Kematian, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Izin Berusaha, sertifikat tanah, dan sebagainya.
- 2) Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang dimanfaatkan dalam kehidupan sehari-hari oleh masyarakat seperti penyediaan air bersih, tenaga listrik, jaringan telepon, dan sebagainya.

- 3) Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, dan sebagainya.

Mendapatkan pelayanan publik yang baik merupakan salah satu hak dari setiap masyarakat yang pelaksanaannya didasarkan pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Sujardi dalam (Mursyidah & Choiriyah, 2020) sebagai berikut :

- 1) Kepastian Hukum, yaitu adanya peraturan atau kebijakan yang mengikat pelayanan publik tersebut. Peraturan tersebut disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi setiap masyarakat.
- 2) Keterbukaan, yaitu setiap penerima mendapatkan kemudahan dalam mengakses dan mendapatkan informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- 3) Partisipatif, yaitu mendorong masyarakat untuk berperan aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti memberikan aspirasi, menyuarakan kebutuhan dan harapan dari masyarakat.
- 4) Akuntabilitas, setiap pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan proses maupun hasilnya, sesuai dengan ketentuan yang ada di dalam Undang-Undang.
- 5) Kepentingan Umum, dalam pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi maupun golongan.
- 6) Profesionalisme, penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi dan skill yang sesuai dengan bidangnya.

- 7) Kesamaan Hak, dalam pemberian pelayanan harus secara adil, tidak diskriminatif membedakan antara suku, ras, agama, golongan, gender maupun status ekonomi.
- 8) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemenuhan hak dan kewajiban harus sebanding baik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan.

b. Pelayanan Perizinan

Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, izin atau perizinan didefinisikan sebagai suatu Keputusan Pejabat Pemerintahan yang berwenang sebagai wujud persetujuan atas permohonan warga masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Perizinan Menurut Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2018 tentang Perizinan dan Non-Perizinan adalah suatu proses pemberian izin kepada orang maupun badan hukum. Pemberian izin tersebut dimaksudkan untuk melakukan aktivitas usaha dan/atau kegiatan bukan usaha sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang sudah berlaku.

Adapun tujuan dari pelayanan perizinan diantaranya sebagai berikut :

- 1) Mendapatkan suatu kepastian hukum
- 2) Mendapatkan perlindungan kepentingan umum
- 3) Mencegah kerusakan atau pencemaran lingkungan

4) Pemerataan distribusi terhadap suatu barang

Selain itu, terdapat beberapa komponen dalam pelayanan perizinan yaitu sebagai berikut :

- 1) Instrumen Yuridis, suatu perizinan atau izin merupakan instrumen yuridis dalam bentuk ketetapan yang bersifat konstitutif dan yang digunakan oleh pemerintah untuk menghadapi atau menetapkan peristiwa konkret. Sebagai suatu ketetapan, izin dibuat dengan ketentuan dan persyaratan yang berlaku pada ketetapan umumnya.
- 2) Peraturan Perundang-Undangan, penerbitan perizinan merupakan tindakan hukum pemerintah. Sebagai suatu tindakan hukum, maka harus ada wewenang yang mengaturnya seperti perundang-undangan. Dalam hal ini, membuat dan menerbitkan izin haruslah didasarkan pada wewenang yang ada dalam peraturan perundang-undangan.
- 3) Organ Pemerintah, pemerintah dalam hal ini sebagai penyedia layanan atau organ yang menjalankan urusan pemerintahan baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah.
- 4) Peristiwa Konkret, artinya peristiwa yang terjadi pada waktu tertentu, orang tertentu, tempat maupun kejadian tertentu. Karena adanya peristiwa konkret yang beragam tersebut, sejalan dengan keragaman perkembangan masyarakat. Oleh karena itu, dalam hal perizinan pun memiliki berbagai keragaman jenis serta prosesnya.

- 5) Prosedur dan Persyaratan, proses dari pelayanan perizinan harus menempuh prosedur dan persyaratan yang telah ditentukan. Prosedur dan persyaratan tersebut berbeda-beda, disesuaikan dengan jenis izin, tujuan izin, serta instansi pemberi izin.

3. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)

Usaha Mikro Kecil dan Menengah atau yang biasa disebut dengan UMKM adalah usaha perdagangan yang dikelola oleh badan usaha atau perorangan yang merujuk pada usaha ekonomi produktif. Rudjito dalam (Hamidah, Sejati, & Mujahidah, 2019) menyebutkan bahwa UMKM adalah usaha yang berperan penting dalam perekonomian tingkat daerah maupun tingkat nasional, dilihat dari sisi lapangan kerja yang tercipta maupun jumlah usahanya.

(Syarief, 2020) dalam bukunya menyebutkan bahwa UMKM memiliki keunggulan dan berpengaruh besar yang dapat dikembangkan lagi melalui kebijakan yang sesuai serta melalui lembaga yang bisa menanganinya. Menurut Undang-Undang Nomor 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah, mengelompokkan pengertian UMKM menjadi :

- a. Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.

- b. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari Usaha Menengah atau Usaha Besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini.
- c. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.

Adapun kriteria Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 sebagai berikut :

- a. Kriteria Usaha Mikro yaitu memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha atau memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah).
- b. Kriteria Usaha Kecil yaitu memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan

tempat usaha, atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah).

- c. Kriteria Usaha Menengah yaitu memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp10.000.000.000,00 (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp50.000.000.000,00 (lima puluh milyar rupiah).

G. Definisi Konseptual

1. Inovasi

Inovasi adalah salah satu upaya perubahan menuju sesuatu yang lebih baik lagi, dalam hal ini inovasi dihadirkan oleh pemerintah sebagai bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang, jasa maupun bentuk pelayanan administratif lainnya. Jenis pelayanan publik salah satunya yaitu pelayanan dalam bidang perizinan.

3. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) adalah bentuk usaha yang dikelola oleh badan usaha atau perorangan yang merujuk pada usaha ekonomi produktif, yang memiliki kriteria sesuai dengan kriteria penghasilan untuk usaha mikro sebesar Rp300.000.000,00, untuk usaha kecil Rp300.000.000,00 hingga Rp2.500.000.000,00, dan untuk usaha menengah Rp2.500.000.000,00 hingga Rp50.000.000.000,00.

H. Definisi Operasional

Mengacu pada teori model MEPIN (*Measuring Public Innovation in Nordic Country*) terdapat tiga indikator pengukuran inovasi pelayanan publik yaitu *Input*, *Proses* dan *Impact*. Dari tiga indikator tersebut, peneliti ingin mengkaji dengan beberapa parameter terkait inovasi sistem perizinan jemput bola ‘Si Peri Jempol BOSS’ yang dihadirkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPT) Kabupaten Kulon Progo bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Kulon Progo Tahun 2019-2020.

Tabel 1. 4
Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Parameter
Inovasi ‘Si Peri Jempol BOSS’	<i>Input</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Sumber Daya Manusia b. Sarana c. Prasarana
	Proses	<ul style="list-style-type: none"> a. Mekanisme/prosedur b. Faktor Pendukung c. Faktor Penghambat
	<i>Impact</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Dampak yang dihasilkan Inovasi

Sumber : Diolah oleh Peneliti

I. Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses untuk mencari atau memperoleh suatu kebenaran dan pemecahan masalah dari suatu permasalahan yang menjadi kajian dalam penelitian tersebut. Untuk memperoleh suatu kebenaran tersebut diperlukan metode penelitian yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Menurut (Hardani et al., 2020) juga mendefinisikan metode penelitian sebagai alat untuk mencari jawaban terhadap pemecahan permasalahan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, untuk itu metode yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang

dilakukan dengan *observation participation* untuk membuat deskripsi, gambaran, lukisan atau makna secara sistematis, mendalam, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar variabel yang diteliti (Mulyadi, 2011). Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari narasumber atau sesuatu yang diteliti berupa data, kalimat, skema maupun gambar yang akan menghasilkan data deskriptif berbentuk kalimat.

Jenis penelitian yang digunakan dalam metode ini yaitu penelitian dengan pendekatan studi kasus atau lapangan. Pendekatan ini dipilih dengan tujuan untuk mengamati, mempelajari dan mencari tau mengenai latar belakang keadaan saat ini serta interaksi antar objek satu dengan yang lainnya. Dengan pendekatan ini, diharapkan peneliti mampu mendapatkan informasi secara lebih deskriptif dan mendalam terkait penerapan inovasi Sistem Perizinan Jemput Bola Berbasis *Online Single Submission* ‘Si Peri Jempol BOSS’ bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Kabupaten Kulon Progo Tahun 2019-2020.

2. Unit Analisa Data

Adapun unit analisa data dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 1. 5
Unit Analisa Data

No.	Instansi	Jumlah	Narasumber
1.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPT)	2	1. Sie. Perizinan Bidang Pelayanan dan Pengaduan 2. Sie. Data & Informasi Bidang Pengawasan

2.	Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)	2	Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah
Jumlah		4	

Sumber : Diolah oleh Peneliti

3. Jenis Data

a. Data Primer

Menurut (Nugrahani, 2014) data primer merupakan sumber data yang memuat data utama yakni data yang diperoleh secara langsung di lapangan. Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh melalui wawancara dengan beberapa pihak yang terkait seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPT) dan beberapa pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Kulon Progo.

b. Data Sekunder

Dalam memperkuat analisis data, penelitian ini ditunjang oleh data sekunder. Data sekunder menurut Sayuti, 2014 dalam (Sholihah, 2021) adalah data atau sejumlah keterangan yang diperoleh dengan cara mengutip dari sumber lain sehingga tidak bersifat autentik, karena sudah diperoleh dari tangan kedua, ketiga, dan seterusnya. Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui buku-buku, jurnal, *website*, serta data maupun dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pada umumnya, teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian yaitu dokumentasi, observasi, dan wawancara. Dalam hal ini, peneliti menggunakan teknik yang strategis untuk mendapatkan data atau informasi yang valid dan sesuai dengan kajian penelitian yang diangkat.

a. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mencari data atau sumber informasi dari beberapa cara dokumentasi atau catatan yang ada. Data yang dimaksud dalam teknik dokumentasi berupa catatan, arsip, buku, transkrip, maupun jurnal-jurnal yang terkait dengan penelitian. Dalam penelitian ini, ada beberapa data atau dokumen yang dibutuhkan seperti data terkait Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPT) Kabupaten Kulon Progo, dokumen kebijakan-kebijakan pemerintah, data terkait perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Kulon Progo, dan dokumen-dokumen lain yang sesuai dengan kebutuhan penelitian ini.

b. Wawancara

Secara umum, wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data melalui pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada narasumber secara langsung. Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode semi berstruktur dimana pihak pewawancara akan menanyakan langsung terkait daftar

pertanyaan yang telah disusun, lalu dari pertanyaan-pertanyaan tersebut dikembangkan lagi agar mendapatkan data atau informasi yang lebih lengkap. Wawancara dilakukan kepada Bidang Pelayanan dan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPT) Kabupaten Kulon Progo dan beberapa pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Kulon Progo.

5. Teknik Analisis Data

a. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai penyederhanaan, penggolongan, dan penyaringan data yang tidak diperlukan dalam penelitian sehingga menghasilkan data dan informasi yang bermakna. Tujuan dari reduksi data yaitu mempermudah peneliti dalam penarikan kesimpulan. Banyaknya data yang didapatkan, diperlukan reduksi secara terus menerus hingga menghasilkan kesimpulan yang relevan dengan tujuan akhir penelitian.

b. Display Data

Display data atau yang biasanya disebut dengan penyajian data merupakan proses penyusunan data secara sistematis agar data tersebut mudah dipahami sehingga memberikan gambaran umum terkait hasil dari penelitian. Bentuk penyajian data dalam penelitian ini berupa teks naratif, grafik, maupun bagan. Dari penyajian data tersebut, nantinya data akan lebih terorganisasi dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami.

c. Penarikan Kesimpulan

Langkah ini merupakan akhir dalam teknik analisis data, dimana data yang telah dianalisis akan ditarik kesimpulannya sesuai dengan tujuan akhir yang hendak dicapai pada penelitian. Tujuan dari penarikan kesimpulan ini yaitu untuk mencari makna data yang diperoleh dengan melihat hubungan, persamaan maupun perbedaan agar didapatkan kesimpulan yang valid sebagai jawaban atas permasalahan yang ada.