

INOVASI PELAYANAN PERIZINAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH DI KOTA MADIUN PROVINSI JAWA TIMUR

Azadira Kaniadiva Previana

NPP. 31.0518

Asdaf Kota Madiun, Provinsi Jawa Timur
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email:

apreviana@gmail.com

isman@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): SIAP KAKA is a licensing service assistance system around sub-districts in Madiun City launched by the Madiun City Investment and One-Stop Integrated Services Service (DPMPTSP). In implementing the SIAP KAKA program, there are several obstacles, including not all Madiun City residents being able to access the services provided by the Madiun City Investment and One-Stop Integrated Services Service. **Purpose:** The aim of this research is to determine and analyze the Innovation of Micro, Small and Medium Enterprise Licensing Services through the Siap Kaka Program in Madiun City, East Java Province, the supporting and inhibiting factors and efforts to overcome the inhibiting factors of Innovation of Micro, Small and Medium Enterprise Licensing Services Through the Siap Program Kaka in Madiun City, East Java Province. **Method:** The theory used as an analytical tool in writing this thesis is using Rogers' theory of innovation, translated by Ismail Nurdin, who explains that innovation is seen in 5 (five) elements, namely relative advantage, compatibility, complexity, triability, observability. The research method used is descriptive qualitative research and an inductive approach. The data collection techniques used are interviews, observation and documentation. **Result:** shows that in the process there is still a need to provide more outreach and education to the business community regarding the importance of owning a Business Identification Number (NIB) and using the Online Single Submission (OSS) system. The supporting factor for innovation in licensing services for micro, small and medium enterprises through the Siap Kaka program in Madiun City, East Java Province is coordination both internally from the Department of Investment and One-Stop Integrated Services and externally with sub-districts in Madiun City. Efforts to overcome inhibiting factors are by carrying out monitoring and evaluation related to the SIAP KAKA program, conducting training and supervision of business actors and collaborating with several related Regional Apparatus Organizations. **Conclusion:** Innovation in licensing services for Micro, Small and Medium Enterprises through the Siap Kaka Program in Madiun City, East Java Province has been going well, the SIAP KAKA innovation program is considered capable of providing better licensing services to the business community compared to previous licensing services as evidenced by the increase in NIB ownership for business actors. **Keywords:** Innovation, licensing services, Micro, Small and Medium Enterprises, SIAP KAKA.

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): SIAP KAKA adalah sistem pendampingan pelayanan perizinan keliling kelurahan di Kota Madiun yang dicanangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Madiun. Dalam menjalankan program SIAP KAKA terdapat beberapa kendala diantaranya tidak semua masyarakat Kota Madiun mampu untuk mengakses layanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Melalui Program Siap Kaka Di Kota Madiun Provinsi Jawa Timur, faktor-faktor pendukung dan penghambat dan upaya mengatasi faktor penghambat Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Melalui Program Siap Kaka Di Kota Madiun Provinsi Jawa Timur. **Metode:** Teori yang dipakai sebagai pisau analisis dalam penulisan skripsi ini adalah menggunakan teori inovasi dari Rogers yang diterjemahkan oleh Ismail Nuridin yang menjelaskan bahwa dalam Inovasi dilihat pada 5 (lima) elemen yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, *observability*. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dan pendekatan induktif, Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** menunjukkan bahwa dalam prosesnya masih harus dilakukan sosialisasi dan penyuluhan lebih kepada masyarakat pelaku usaha terkait pentingnya kepemilikan Nomor Induk berusaha (NIB) dan penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS). Adapun Faktor Pendukung dari Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Melalui Program Siap Kaka Di Kota Madiun Provinsi Jawa Timur adalah adanya koordinasi baik dari internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maupun eksternal dengan pihak kelurahan yang ada di Kota Madiun. Upaya untuk mengatasi faktor penghambat adalah dengan melakukan monitoring dan evaluasi terkait program SIAP KAKA, melakukan pelatihan dan pengawasan terhadap pelaku usaha dan melakukan kerjasama dengan beberapa Organisasi Perangkat Daerah terkait. **Kesimpulan:** Inovasi pelayanan perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Melalui Program Siap Kaka Di Kota Madiun Provinsi Jawa Timur sudah berjalan baik, program inovasi SIAP KAKA dinilai mampu memberikan kemudahan pelayanan perizinan kepada masyarakat pelaku usaha yang lebih baik dibandingkan dengan pelayanan perizinan sebelumnya terbukti dengan adanya peningkatan kepemilikan NIB bagi pelaku usaha.

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan Perizinan, Usaha Mikro Kecil dan Menengah, SIAP KAKA.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dengan luas wilayah Kota Madiun yang cukup strategis menjadikan banyak investor dan para pengusaha untuk menjalankan investasi di Kota Madiun. Dengan banyaknya pendatang yang datang ke Kota Madiun membuat warga Kota Madiun juga turut membuka peluang usahanya. Hal itu terbukti dengan pesatnya perkembangan UMKM di Kota Madiun. Banyaknya investor yang membuka usahanya di Kota Madiun dan dengan adanya masyarakat Kota Madiun sendiri yang membuka peluang usaha tentu memerlukan izin sebagai syarat untuk mendirikan sebuah usaha di Kota Madiun. Melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Madiun, saat ini para pelaku UMKM dapat mengurus perizinan secara offline maupun online.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun telah melakukan berbagai inovasi untuk melakukan pembaharuan dalam pelayanan perizinan. Salah satunya adalah dengan menghadirkan program bernama SIAP KAKA. SIAP KAKA adalah sistem pendampingan pelayanan

perizinan keliling kelurahan di Kota Madiun yang dicanangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Madiun dengan cara melakukan jemput bola dimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Madiun berupaya mempermudah proses pelayanan perizinan berusaha untuk UKM dan Non UKM. Program ini dilakukan dengan cara berkunjung ke kelurahan kelurahan yang ada di Kota Madiun yaitu sebanyak 27 kelurahan guna membantu proses pelayanan perizinan berusaha Usaha Kecil dan Menengah berupa penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Madiun memiliki sebuah sistem aplikasi berbasis website bernama MASS (Madiun Kota Single Submission) yang terintegrasi dan bertujuan untuk memudahkan dalam mengurus izin usaha maupun non usaha. Inovasi yang dilakukan Kota Madiun dalam mensosialisasikan website Madiun Kota Single Submission (MASS) salah satunya adalah dengan menghadirkan program SIAP KAKA. Dimana program SIAP KAKA adalah sistem pendampingan pelayanan perizinan ke kelurahan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun dengan cara melakukan sistem (jemput bola) dimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun berupaya mempermudah proses pelayanan perizinan berusaha untuk UKM dan Non UKM. Program ini dilakukan dengan cara berkunjung ke kelurahan kelurahan yang ada di Kota Madiun yaitu sebanyak 27 kelurahan guna membantu proses pelayanan perizinan berusaha Usaha Kecil dan Menengah berupa penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB).

Namun fakta di lapangan menyatakan dalam menjalankan program SIAP KAKA terdapat beberapa kendala diantaranya tidak semua masyarakat Kota Madiun mampu untuk mengakses layanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun melalui website Madiun Kota Single Submission (MASS) ini.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah, Inovasi adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Republik Indonesia tahun 1945.

Suwarno (2008) menyatakan Inovasi dipahami sebagai “creating of something new” atau penciptaan sesuatu yang baru. Istilah inovasi menemukan pengertian modernnya untuk pertama kali dalam Oxford English Dictionary edisi tahun 1939 yaitu “the act of introducing a new product into market”. Dalam hal ini inovasi dipahami sebagai proses penciptaan produk (barang atau jasa) baru, pengenalan metode atau ide baru atau penciptaan perubahan atau perbaikan yang incremental.

Menurut Suryani dalam Hutagalung & Hermawan (2018), “Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun objek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami.” Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan menganalisis tentang Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun.

1.2. Kesenjangan Masalah Yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan terkait pelayanan perizinan di Kota Madiun Provinsi Jawa Timur

khususnya melalui program Sistem Pelayanan Perizinan Keliling Kelurahan di 27 Kelurahan di Kota Madiun. Permasalahan tersebut yaitu sistem *Online Single Submission* (OSS) yang terkadang mengalami *error* atau *server down* sehingga menghambat proses pelayanan program SIAP KAKA, selama menjalani program SIAP KAKA terdapat masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam mengakses internet dan teknologi seperti belum memiliki gawai pintar sehingga menghambat proses mendapatkan NIB melalui sistem OSS, masyarakat yang memiliki keterbatasan kemampuan untuk menguasai teknologi sehingga terdapat masyarakat yang lupa *e-mail* dan *password*. Dalam menjalankan program SIAP KAKA, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun belum memiliki kendaraan operasional sendiri sehingga masih menggunakan kendaraan dinas maupun kendaraan pribadi pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun. Kurangnya jumlah pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun sehingga memerlukan koordinasi antar bidang untuk menjalankan seluruh pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks sistem pemerintahan berbasis elektronik maupun konteks inovasi pelayanan perizinan usaha mikro kecil menengah berbasis digital yang dilakukan oleh perangkat daerah terkait.

Penelitian Alfin Pratama yang berjudul Inovasi Sistem Perizinan Mal Pelayanan Publik (MPP) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo (2021) menjelaskan bahwa Melalui inovasi Sistem Perizinan Mal Pelayanan Publik (MPP) yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo, masyarakat telah menikmati layanan optimal yang luar biasa. Pada tahun 2020, DPMPTSP Palopo telah mengeluarkan 6376 izin dan meraup RP4.262.890.456 Pendapatan Asli Daerah (PAD), melampaui target. Karena kompleksitas proses perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo, diperlukan waktu untuk menyesuaikan beberapa regulasi yang berkaitan dengan perizinan. Regulasi terkadang diubah oleh pemerintah pusat dengan cepat, jadi pemerintah daerah, dalam hal ini DPMPTSP, membutuhkan waktu untuk menyesuaikannya.

Penelitian Nofemalia Prayuningtias (2018) yang berjudul Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu Untuk Publik (Si Cantik) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan) menjelaskan bahwa Inovasi sistem SICANTIK ini adalah layanan secara online terkait dengan perizinan dan sebagai rule mode inovasi yang ada pada DPMPTSP Kota Balikpapan. karna, merupakan sistem pertama yang diterapkan, Inovasi SICANTIK ini dikemas menjadi satu layanan yang mudah untuk diakses oleh masyarakat karna dapat melakukan proses perizinan melalui online yang sudah berbasis web programming. Berdasarkan Hasil penelitian dapat dikatakan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan masih perlu meningkatkan inovasi Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik.

Penelitian Suriadi berjudul Inovasi Pelayanan Izin Usaha Kecil Dan Mikro (Ukm) Di Kabupaten Luwu Utara (2019) menjelaskan bahwa DPMPTSP Kabupaten Luwu Utara melakukan dua inovasi baru: klinik perizinan dan perizinan online. DPMPTSP Kabupaten Luwu Utara merencanakan dua inovasi baru. Dengan terobosan ini, pemerintah daerah terus memperbaiki dan memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Luwu Utara. Alur pelayanan izin usaha kecil dan mikro di Kantor DPMPTSP Kabupaten Luwu Utara jelas dan mudah diakses, dengan petugas memberikan keramahan dan

kenyamanan kepada masyarakat. Masyarakat tidak perlu mengantri terlalu lama untuk mendapatkan izin usaha di Kantor DPMPTSP karena ada banyak loket 69 untuk pengurusan perizinan.

Penelitian Sintya Farah berjudul Inovasi Sistem Perizinan Usaha Mikro Melalui OSS (*Online Single Submission*) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang, menjelaskan bahwa Perizinan Usaha Mikro berbasis online ini sebelumnya telah diterapkan pada Dinas Koperasi dan Usaha Mikro namun tidak berhasil sehingga menggunakan inovasi dari Pemerintah Pusat yaitu OSS (*Online Single Submission*) yang pada akhirnya inovasi OSS (*Online Single Submission*) ini berjalan dengan baik dan mendapatkan keuntungan dari pemerintah dan masyarakat. Inovasi Perizinan Usaha Mikro Online OSS (*Online Single Submission*) sudah menjadi uji coba publik, karena pada inovasi yang sebelumnya tidak berhasil di masyarakat sedangkan OSS (*Online Single Submission*) berhasil yang artinya dapat diterima oleh masyarakat.

Penelitian Laily Purnawati (2023) berjudul Pelaksanaan Inovasi Lapak 215 Pada Perizinan Usaha Skala Mikro Di Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek, menjelaskan bahwa 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.

Penelitian Firman (2022) berjudul Inovasi Siap Boss (Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Berbasis Online Single Submission di Kabupaten Pinrang, menjelaskan bahwa implementasi inovasi aplikasi SIAP BOSS telah memenuhi konsep dalam indikator keberhasilan implementasi sehingga terbukti dapat memaksimalkan pelayanan publik (pelayanan perizinan) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pinrang

Penelitian Octania Imelinudiyana (2022) berjudul Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Produk, Pengendalian Internal dan Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja UMKM di Kota Demak, menjelaskan bahwa Inovasi produk, kualitas produk, pengendalian internal, dan penggunaan sistem informasi akuntansi terdapat pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja UMKM. Sedangkan secara parsial inovasi produk tidak berpengaruh. signifikan terhadap kinerja UMKM. Kualitas produk, pengendalian internal, dan penggunaan sistem informasi akuntansi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja UMKM.

Penelitian Rahamnisa Anggraeni (2022) berjudul Pentingnya legalitas usaha bagi usaha mikro kecil dan menengah menjelaskan bahwa kelegalan usaha bagi usaha mikro kecil dan menengah sangat penting khususnya dalam bersaing di pasar bebas. Masih banyak pelaku usaha yang kesulitan mengurus izin berusaha, sehingga peran pemerintah dalam memberikan pelayanan terhadap pelaku usaha perlu ditingkatkan agar pelaku usaha mendapatkan kemudahan dalam memperoleh kelegalan berusaha.

Penelitian Andri Susanto (2023) berjudul Pentingnya Perizinan Bagi Para Pelaku Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Desa Lemah Subur menjelaskan bahwa pentingnya izin usaha dalam konteks

berusaha, khususnya bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), sehingga mereka dapat terlindungi, adanya kepastian dalam berusaha dan menikmati kenyamanan serta keamanan yang patut mereka peroleh, agar dapat berkontribusi secara lebih nyata di dalam peningkatannya nilai tambah produksi, penyediaan barang dan jasa kebutuhan masyarakat, penyerapan tenaga kerja dan diseminasi penumbuhan kewirausahaan.

Penelitian Ayu Apriliana dan Eva Hany (2021) berjudul 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 menjelaskan bahwa inovasi pelayanan Joss Banget Mas telah beroperasi dengan baik dan sesuai dengan kebijakan PP No. 24 Tahun 2018. Selanjutnya sumber ide-ide inovasi mendapatkan masukan dari pegawai maupun masyarakat. Budaya inovasi pada inovasi Joss Banget Mas adalah penyederhanaan syarat-syarat sehingga memudahkan masyarakat dalam mendaftarkan perizinan usahanya.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Mikro kecil dan Menengah di Kota Madiun Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan teori inovasi menurut Rogers (1971) dalam yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu: *relative advantage, compatibility, complexity, triability, observability*. Penelitian ini jelas berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Laily Purnawati, Alfin Pratama, Nofemalia Prayuningtias, Suriadi, Sintya Farah, Firman, Octania Imelinudyana, Rahamnisa Anggraeni, Andri Susanto, Ayu Apriliana dan Eva Hany.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Melalui Program Siap Kaka Di Kota Madiun Provinsi Jawa Timur, faktor-faktor pendukung dan penghambat dan upaya mengatasi faktor penghambat Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Kota Madiun Provinsi Jawa Timur.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif pendekatan induktif karena peneliti ingin mengetahui serta memperoleh secara jelas bagaimana Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kota Madiun Provinsi Jawa Timur. Menurut Simangunsong (2017) penelitian kualitatif merupakan penelitian partisipatif yang desain penelitiannya memiliki sifat fleksibel atau dimungkinkan untuk diubah guna menyesuaikan dari rencana yang telah dibuat, dengan gejala yang ada pada tempat penelitian yang sebenarnya. Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2009:221), penentuan sampel atau informan dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum, karena itu orang yang dijadikan sampel atau informan sebaiknya yang menguasai atau memahami permasalahan khususnya mengenai kebijakan sistem zonasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 29 orang informan yang terdiri dari Sekretaris Daerah Kota Madiun Provinsi Jawa Timur, Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Madiun, Asisten II Sekretariat Daerah Kota Madiun, Kepala Badan Kepegawaian Daerah Kota Madiun, Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Madiun, Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Madiun, Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Madiun, Kepala Inspektorat Kota Madiun, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun, Sekretaris Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun. Koordinator Penyelenggaraan

Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Koordinator Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan, Pengelola Dokumen Perizinan (2 orang), Masyarakat Pelaku UMKM (5 orang), tokoh masyarakat, tokoh agama, tokoh pemuda, tokoh pendidikan, dan tokoh perempuan. Adapun analisisnya menggunakan teori inovasi menurut Rogers (1971) dalam Nurdin (2019:30-33) yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu: *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *triability*, *observability*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) melalui program SIAP KAKA di Kota Madiun Provinsi Jawa Timur, maka penulis menggunakan teori Rogers sebagai pedoman. Adapun indicator inovasi menurut Rogers meliputi :

1. *Relative Advantage* (Keuntungan) ;
2. *Compatibility* (Kesesuaian);
3. *Complexity* (Kerumitan);
4. *Triability* (Pengaplikasian); dan
5. *Observability* (Pengamatan).

3.1. *Relative Advantage* (Keuntungan)

Konsep *relative advantage* (keuntungan) menurut Rogers merujuk pada sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik daripada cara yang sudah ada atau yang sudah diterima oleh masyarakat. Adapun *relative advantage* (keuntungan) dalam konsep inovasi menurut Rogers terbagi dalam tiga bagian yakni

- a. **Inovasi Harus Memiliki Nilai Lebih:** Nilai lebih dari adanya inovasi pelayanan perizinan keliling kelurahan (SIAP KAKA) di Kota Madiun adalah masyarakat diberikan kemudahan dalam mengakses perizinan, karena sistem pelayanan perizinan ini merupakan pelayanan bergerak sehingga masyarakat tidak perlu datang jauh jauh ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun.
- b. **Inovasi harus memiliki kebaruan:** Kemampuan suatu inovasi untuk menawarkan sesuatu yang baru atau berbeda dapat menjadi faktor penting dalam memengaruhi adopsi inovasi oleh masyarakat, khususnya kebaruan pelayanan perizinan UMKM di Kota Madiun. Kebaruan yang ada pada inovasi pelayanan perizinan Usaha Mikro dan Menengah di Kota Madiun digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan sehingga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan izin berusaha terutama bagi masyarakat pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah Kota Madiun.
- c. **Inovasi harus memiliki ciri yang membedakan dengan model sebelumnya:** Ciri khusus yang dimiliki dari inovasi pelayanan perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah melalui program SIAP KAKA di Kota Madiun Provinsi Jawa Timur adalah adanya penerapan pelayanan bergerak, walaupun pelayanan perizinan ini tetap menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS) tetapi pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun menghampiri msyarakat di kelurahan yang ada di Kota Madiun untuk dibantu menerbitkan NIB sebagai dokumen perizinan yang sah.

3.2. *Compatibility* (Kesesuaian);

Kesesuaian dalam inovasi menurut Rogers dalam (Nurdin, Kualitas Pelayanan Publik, 2019) dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta dibuang, dan inovasi yang lama harus menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru. Adapun indikator dalam dimensi ini adalah sebagai berikut:

- a. **Inovasi yang ada tidak membuang model pelayanan yang lama:** hadirnya program inovasi yang dicanangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kota Madiun berupa Sistem Pelayanan Perizinan Keliling Kelurahan (SIAP KAKA) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun bertujuan untuk memberikan kemudahan permohonan perizinan berusaha khususnya dalam hal ini pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kota Madiun.

- b. **Model Pelayanan yang lama menjadi proses transisi inovasi ke pelayanan yang baru:** Transisi pelayanan dari model pelayanan yang lama kepada inovasi pelayanan yang baru yang dilakukan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun memiliki tujuan yaitu memberikan kemudahan pelayanan perizinan kepada masyarakat yang memiliki usaha di Kota Madiun.
- c. **Inovasi yang ada bermanfaat untuk masyarakat:** Pelayanan perizinan usaha tersebut melalui proses yang cepat dan mudah sehingga masyarakat pelaku usaha sangat terbantu dan dimudahkan dengan adanya program inovasi ini.
- d. **Inovasi yang ada dapat dengan mudah menyesuaikan dengan peraturan yang ada:** Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Madiun terkait pelayanan perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun sudah sesuai dengan peraturan yang ada yaitu Peraturan Pemerintah No 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko dan Peraturan Pemerintah No 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.

3.3. Complexity (Kerumitan)

Menurut Rogers, dalam (Nurdin, 2019) kompleksitas adalah salah satu dari lima atribut inovasi yang mempengaruhi kecepatan dan tingkat adopsi inovasi oleh masyarakat. Kompleksitas merujuk pada seberapa sulit atau rumitnya inovasi tersebut dipahami atau diterapkan oleh individu.

- a. **Kerumitan inovasi lebih tinggi daripada model sebelumnya:** Inovasi pelayanan perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) melalui program SIAP KAKA di Kota Madiun memiliki kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan model pelayanan sebelumnya. Untuk kerumitan dari inovasi ini karena berbasis *online* dan digital jadi kerumitan yang ada dilapangan itu biasanya diakibatkan oleh koneksi jaringan internet, terkadang *server* yang bermasalah, sistem OSS itu punya kementerian jadi dari pihak DPMPSTP tidak bisa memberikan intervensi apapun mungkin lebih melakukan penyampaian terkait permasalahan server yang bermasalah, itu pun juga harus menunggu sistem tersebut pulih Kembali agar program dapat dilaksanakan.
- b. **Hasil inovasi yang diharapkan lebih baik dari sebelumnya:** Inovasi pelayanan perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah melalui program SIAP KAKA di Kota Madiun dinilai sangat membantu masyarakat dalam mengurus perizinan usaha yang mereka jalankan. Dengan adanya pelayanan bergerak yang diciptakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun tersebut dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun.

3.4. Triability (Pengaplikasian)

Pada tahap *triability* atau pengaplikasian merupakan tahap dimana sebuah inovasi dapat diuji coba atau diadopsi dalam skala kecil sebelum diadopsi secara luas. Rogers dalam (Prabowo, Suwanda, & Syafri, 2022) berpendapat bahwa semakin mudah sebuah inovasi diuji coba oleh individu atau kelompok, semakin besar kemungkinan inovasi itu akan diterima dan diadopsi.

- a. **Kualitas Inovasi harus diuji coba terlebih dahulu kepada masyarakat:** Inovasi yang akan disebarluaskan kepada masyarakat, harus dilakukan uji coba inovasi terlebih dahulu agar diketahui sejauh mana inovasi tersebut bekerja sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Apabila dalam proses uji coba tersebut terdapat kendala ataupun perbaikan – perbaikan, maka akan dilakukan evaluasi untuk memperbaiki kualitas inovasi tersebut agar lebih siap dan layak disebarluaskan kepada masyarakat.

- b. **Inovasi harus lebih unggul daripada model pelayanan sebelumnya:** Keunggulan program pelayanan perizinan keliling kelurahan (SIAP KAKA) di Kota Madiun adalah masyarakat pelaku usaha dimudahkan untuk mengakses perizinan berusaha untuk menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) bagi usaha yang mereka miliki.
- c. **Inovasi dapat diterima keberadaannya oleh masyarakat:** Bahwa keberadaan inovasi pelayanan perizinan keliling kelurahan (SIAP KAKA) di Kota Madiun sudah diterima oleh masyarakat pelaku usaha di Kota Madiun, dikarenakan dengan adanya program inovasi ini membantu masyarakat dalam menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) sebagai dokumen perizinan yang sah atas usaha yang mereka jalankan.

3.5. *Observability* (Pengamatan)

Observability merujuk pada sejauh mana hasil dari penerapan inovasi dapat diamati atau dirasakan oleh individu atau masyarakat yang menerapkan inovasi tersebut. Semakin mudah dan jelas individu melihat hasil inovasi, semakin besar kemungkinan mereka akan tertarik untuk mengadopsinya.

- a. **Inovasi yang diluncurkan harus memudahkan publik dalam mengamati cara inovasi bekerja:** Inovasi pelayanan perizinan keliling kelurahan (SIAP KAKA) yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun dapat memudahkan masyarakat dalam mengamati cara inovasi bekerja. Inovasi pelayanan perizinan keliling kelurahan (SIAP KAKA) dilaksanakan dengan menggunakan sistem pelayanan bergerak, sehingga pelayanan perizinan dapat dilaksanakan di 27 (dua puluh tujuh) kelurahan yang ada di Kota Madiun.
- b. **Inovasi yang ada harus lebih baik daripada model pelayanan sebelumnya:** Inovasi pelayanan perizinan keliling kelurahan (SIAP KAKA) dinilai lebih baik dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya. Program pelayanan perizinan keliling kelurahan (SIAP KAKA) di Kota Madiun membantu masyarakat yang mengalami kendala dalam mengakses sistem *Online Single Submission* (OSS) serta memberikan pendampingan agar izin usaha yang diperlukan oleh pelaku usaha dapat diterbitkan lebih cepat.

3.6. Faktor - Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Melalui Program SIAP KAKA di Kota Madiun Provinsi Jawa Timur

a. Faktor Pendukung

Pendukung dari internal DPMPSTP adalah adanya koordinasi antar bidang yang sangat baik, jadi sudah terjadwalkan kegiatan antar masing – masing bidang, lalu adanya *support* berupa konsumsi, dan untuk non – ASN juga ada upah transport sehingga memberikan motivasi bagi mereka untuk menjalankan program inovasi SIAP KAKA. Adanya Sumber Daya Manusia yang berkualitas sehingga mampu menjalankan program inovasi Sistem Pendampingan Pelayanan Perizinan Keliling Kelurahan (SIAP KAKA) di 27 (dua puluh tujuh) kelurahan di Kota Madiun, adanya sarana prasarana berupa kendaraan operasional mobil pelayanan sehingga program inovasi dapat berjalan dengan baik. Koordinasi dari 3 (tiga) bidang yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun untuk membantu menyelenggarakan program inovasi Sistem Pendampingan Pelayanan Keliling Kelurahan (SIAP KAKA) di Kota Madiun.

Faktor pendukung eksternal yang mendukung program inovasi Sistem Pendampingan Pelayanan Perizinan Keliling Kelurahan (SIAP KAKA) adalah adanya infrastruktur berupa

3000 (tiga ribu) titik *wifi* yang terpasang di seluruh Kota Madiun untuk membantu masyarakat mengakses jaringan internet sehingga memudahkan untuk perizinan *online* melalui sistem *Online Single Submission* (OSS), adanya kualitas masyarakat Kota Madiun yang mumpuni sehingga mudah untuk dilaksanakan sosialisasi dan menerima program inovasi yang diselenggarakan oleh pemerintah Kota Madiun, disamping itu kerjasama yang baik antara pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun dengan kelurahan – kelurahan di Kota Madiun sehingga program inovasi Sistem Pendampingan Pelayanan Perizinan Keliling Kelurahan (SIAP KAKA) dapat terlaksana dengan baik.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dari internal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun adalah kurangnya jumlah pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun, sehingga diperlukan pengaturan jadwal kegiatan antara satu bidang dengan bidang yang lain agar dapat berjalan dengan maksimal. faktor penghambat eksternal dari inovasi pelayanan perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah melalui program SIAP KAKA di Kota Madiun adalah terketak pada masyarakat sendiri, dimana masih terdapat masyarakat yang belum mengerti tentang penggunaan teknologi, seperti belum memiliki *e-mail*, lupa *password e-mail*, sehingga menghambat proses input data didalam sistem *Online Single Submission* (OSS) untuk menerbitkan perizinan usaha, sistem *Online Single Submission* (OSS) yang terkadang mengalami *maintance* sehingga petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun perlu berkoordinasi dengan pemerintah pusat agar dapat memastiatkn sistem tersebut dalam kondisi stabil ketika digunakan untuk program inovasi SIAP KAKA.

3.7. Upaya Upaya Mengatasi Faktor-Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah melalui program SIAP KAKA di Kota Madiun Provinsi Jawa Timur

- a. Upaya langsung internal dalam mengatasi faktor penghambat inovasi pelayanan perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah melalui program SIAP KAKA di Kota Madiun Provinsi Jawa Timur adalah diperlukan adanya sosialisasi terkait pentingnya kepemilikan izin usaha dan program perizinan yang lebih intens oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun dalam berbagai kesempatan kepada masyarakat. Peran pihak pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun dan beberapa Organisasi Perangkat Daerah dalam menerbitkan, mengembangkan, serta melindungi usaha yang dimiliki oleh masyarakat Kota Madiun. Diperlukan evaluasi terkait program inovasi pelayanan perizinan sehingga dapat meningkatkan kualitas program inovasi untuk disebarluaskan kepada masyarakat. Koordinasi anantara tiga bidang yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun agar seluruh program dan kegiatan dapat berjalan dengan maksimal.
- b. Upaya langsung eksternal untuk mengatasi faktor penghambat Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Melalui Program SIAP KAKA di Kota Madiun Provinsi Jawa Timur adalah memberikan bantuan berupa pelatihan dan pengembangan usaha kepada masyarakat sehingga usaha yang dimiliki oleh masyarakat dapat meningkatkan kesejahteraan dan perekonomian masyarakat pelaku usaha di Kota Madiun.
- c. Upaya tidak langsung internal untuk mengatasi faktor penghambat Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah melalui Program SIAP KAKA di Kota Madiun Provinsi Jawa Timur adalah melakukan monitoring dan evaluasi terkait program inovasi pelayanan perizinan keliling kelurahan SIAP KAKA di Kota Madiun, untuk mengetahui kebutuhan masyarakat serta kekurangan program inovasi, sehingga dapat dilakukan perbaikan

- dan peningkatan kualitas program inovasi.
- d. Upaya tidak langsung eksternal untuk mengatasi faktor penghambat Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah melalui program SIAP KAKA di Kota Madiun adalah meningkatkan pelayanan pro aktif dari pihak DPMPTSP terkait mempermudah dan mensosialisasikan pentingnya perizinan dan nomor induk berusaha sehingga pihak pemerintah Kota Madiun melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun. Adanya pemasangan berupa spanduk dan banner di area Kota Madiun terkait program pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun sehingga masyarakat dapat mengetahui program pelayanan perizinan yang ada. Selain itu masyarakat dapat mengakses informasi terkait program perizinan melalui media sosial seperti akun *Instagram* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun.

3.8. Diskusi Temuan Utama Penelitian

DPMPTSP Kota Madiun mengalami kekurangan pegawai dan sumber daya manusia dalam menjalankan program SIAP KAKA tersebut, hal ini dikarenakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun menyelenggarakan tiga urusan yaitu urusan penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu, dan transmigrasi.

3.9. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (Opsional)

Penulis menemukan bahwa permasalahan yang dialami DPMPTSP dalam menjalankan program SIAP KAKA adalah :

1. Banyaknya pemohon yang belum memiliki gawai pintar, sehingga tidak memiliki media sosial seperti *whatsapp* (terutama yang berusia lanjut)
2. Banyaknya pemohon yang keterbatasan kemampuan terhadap teknologi 63 (terutama yang berusia lanjut).

Sedangkan hambatan yang dialami DPMPTSP dalam menjalankan program SIAP KAKA adalah :

1. Belum memiliki kendaraan operasional (mobil pelayanan keliling);
2. Listrik di Kelurahan/tempat pelayanan sering mati ;
3. Server OSS RBA mengalami error atau sedang *maintanance* ; dan
4. NIB yang terbit pada kegiatan SIAP KAKA mengalami penurunan dari tahun 2022 berjumlah 248 NIB yang terbit pada kegiatan SIAP KAKA tahun 2023 per September 2023 berjumlah 194.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah melalui Program SIAP KAKA di Kota Madiun Provinsi Jawa Timur, maka penulis menarik kesimpulan yaitu:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan)

- d. **Inovasi Harus Memiliki Nilai Lebih:** Nilai lebih dari adanya inovasi pelayanan perizinan keliling kelurahan (SIAP KAKA) di Kota Madiun adalah masyarakat diberikan kemudahan dalam mengakses perizinan, karena sistem pelayanan perizinan ini merupakan pelayanan bergerak sehingga masyarakat tidak perlu datang jauh jauh ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun.
- e. **Inovasi harus memiliki kebaharuan:** Kebaharuan yang ada pada inovasi pelayanan perizinan Usaha Mikro dan Menengah di Kota Madiun digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan sehingga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan izin

berusaha terutama bagi masyarakat pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah Kota Madiun.

- f. **Inovasi harus memiliki ciri yang membedakan dengan model sebelumnya:** Ciri khusus yang dimiliki dari inovasi pelayanan perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah melalui program SIAP KAKA di Kota Madiun Provinsi Jawa Timur adalah adanya penerapan pelayanan bergerak, walaupun pelayanan perizinan ini tetap menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS) tetapi pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun menghampiri masyarakat di kelurahan yang ada di Kota Madiun untuk dibantu menerbitkan NIB sebagai dokumen perizinan yang sah.

2. **Compatibility (Ikeseuaian)**

- e. **Inovasi yang ada tidak membuang model pelayanan yang lama:** hadirnya program inovasi yang dicanangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun berupa Sistem Pelayanan Perizinan Keliling Kelurahan (SIAP KAKA) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun bertujuan untuk memberikan kemudahan permohonan perizinan berusaha khususnya dalam hal ini pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kota Madiun.
- f. **Model Pelayanan yang lama menjadi proses transisi inovasi ke pelayanan yang baru:** Transisi pelayanan dari model pelayanan yang lama kepada inovasi pelayanan yang baru yang dilakukan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun memiliki tujuan yaitu memberikan kemudahan pelayanan perizinan kepada masyarakat yang memiliki usaha di Kota Madiun.
- g. **Inovasi yang ada bermanfaat untuk masyarakat:** Pelayanan perizinan usaha tersebut melalui proses yang cepat dan mudah sehingga masyarakat pelaku usaha sangat terbantu dan dimudahkan dengan adanya program inovasi ini.
- h. **Inovasi yang ada dapat dengan mudah menyesuaikan dengan peraturan yang ada:** Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Madiun terkait pelayanan perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun sudah sesuai dengan peraturan yang ada yaitu Peraturan Pemerintah No 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko dan Peraturan Pemerintah No 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.

3. **Complexity (Kompleksitas)**

- c. **Kerumitan inovasi lebih tinggi daripada model sebelumnya:** Inovasi pelayanan perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) melalui program SIAP KAKA di Kota Madiun memiliki kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan model pelayanan sebelumnya.
- d. **Hasil inovasi yang diharapkan lebih baik dari sebelumnya:** Inovasi pelayanan perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah melalui program SIAP KAKA di Kota Madiun dinilai sangat membantu masyarakat dalam mengurus perizinan usaha yang mereka jalankan. Dengan adanya pelayanan bergerak yang diciptakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun tersebut dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun.

4. **Triability (Pengaplikasian)**

- d. **Kualitas Inovasi harus diuji coba terlebih dahulu kepada masyarakat:** Inovasi yang akan disebarluaskan kepada masyarakat, harus dilakukan uji coba inovasi terlebih dahulu agar diketahui sejauh mana inovasi tersebut bekerja sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Apabila dalam proses uji coba tersebut terdapat kendala ataupun perbaikan – perbaikan,

maka akan dilakukan evaluasi untuk memperbaiki kualitas inovasi tersebut agar lebih siap dan layak disebarluaskan kepada masyarakat.

- e. **Inovasi harus lebih unggul daripada model pelayanan sebelumnya:** Keunggulan program pelayanan perizinan keliling kelurahan (SIAP KAKA) di Kota Madiun adalah masyarakat pelaku usaha dimudahkan untuk mengakses perizinan berusaha untuk menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) bagi usaha yang mereka miliki.
- f. **Inovasi dapat diterima keberadaannya oleh masyarakat:** Bahwa keberadaan inovasi pelayanan perizinan keliling kelurahan (SIAP KAKA) di Kota Madiun sudah diterima oleh masyarakat pelaku usaha di Kota Madiun, dikarenakan dengan adanya program inovasi ini membantu masyarakat dalam menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) sebagai dokumen perizinan yang sah atas usaha yang mereka jalankan.

5. *Observability* (Pengamatan)

- c. **Inovasi yang diluncurkan harus memudahkan publik dalam mengamati cara inovasi bekerja:** Inovasi pelayanan perizinan keliling kelurahan (SIAP KAKA) yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun dapat memudahkan masyarakat dalam mengamati cara inovasi bekerja. Inovasi pelayanan perizinan keliling kelurahan (SIAP KAKA) dilaksanakan dengan menggunakan sistem pelayanan bergerak, sehingga pelayanan perizinan dapat dilaksanakan di 27 (dua puluh tujuh) kelurahan yang ada di Kota Madiun.
- d. **Inovasi yang ada harus lebih baik daripada model pelayanan sebelumnya:** Inovasi pelayanan perizinan keliling kelurahan (SIAP KAKA) dinilai lebih baik dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya. Program pelayanan perizinan keliling kelurahan (SIAP KAKA) di Kota Madiun membantu masyarakat yang mengalami kendala dalam mengakses sistem *Online Single Submission* (OSS) serta memberikan pendampingan agar izin usaha yang diperlukan oleh pelaku usaha dapat diterbitkan lebih cepat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kelurahan saja sebagai model studi kasus yang dipilih. Mengingat waktu penelitian yang dilakukan hanya selama dua minggu di lapangan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan inovasi pelayanan perizinan usaha mikro kecil dan menengah berbasis digital di Kota Madiun Provinsi Jawa Timur untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Madiun beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Hutagalung, S. S., & Hermawan, D. (2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Sleman: Deepublish.

Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. In I. Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik* (pp. 30-33). Surabaya : Media Sahabat Cendekia

Simangunsong, F. (2016). Metodologi Penelitian Pemerintahan. Bandung: Alfabeta .

Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA LAN Press.

Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Pratama, A. (2021). Inovasi Sistem Perizinan Mal Pelayanan Publik (MPP) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

Purnawati, L. (2023). Pelaksanaan Inovasi Lapak 215 Pada Perizinan Usaha Skala Mikro di Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. Reformasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 13(1), 121-128.

Prayuningtiyas, N. (2018). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu Untuk Publik (Si Cantik) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan).

Farah, S. dan Retno, S. A. (2021). Inovasi Sistem Perizinan Usaha Mikro Melalui OSS (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. 10(1)

Suriadi. (2019). Inovasi Pelayanan Izin Usaha Kecil Dan Mikro (Ukm) Di Kabupaten Luwu Utara.

Imelinudiya, O. (2022). Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Produk, Pengendalian Internal dan Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja UMKM di Kota Demak.

Firman. (2022). Inovasi Siap Boss (Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Berbasis Online Single Submission di Kabupaten Pinrang

Anggraeni, R. (2021). Pentingnya Legalitas Usaha bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah. Eksaminasi: Jurnal Hukum. 1(1). 77-83

Styareni, A. A. P., & Eva, H. F. (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: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. 9(1), 63-67

Susanto, A. (2023). Pentingnya Perizinan Bagi Para Pelaku Usaha Mirko Kecil Dan Menengah Desa Lemah Subur. Vol 2, Karawang: Jurnal Pengabdian Mahasiswa

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah