

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

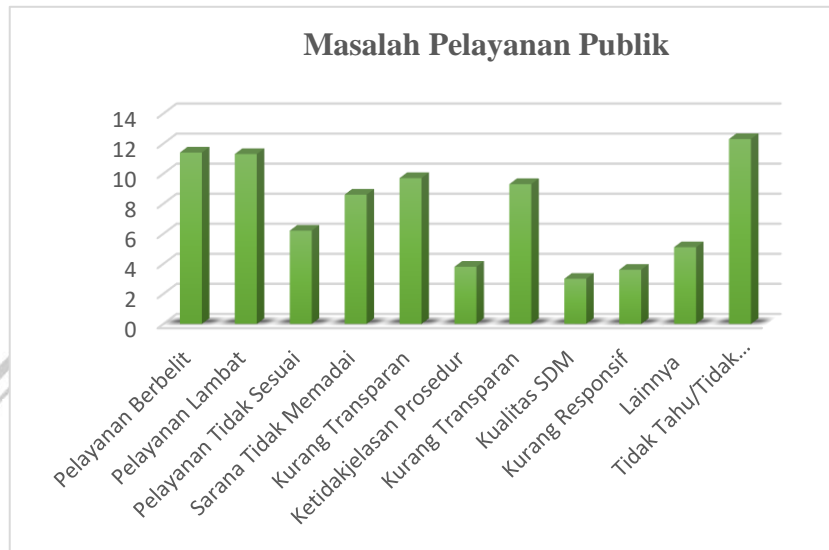
Pelayanan publik sebagai suatu bagian dalam pemerintahan memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat dalam pelayanan publik diposisikan sebagai warga negara. Sulistyono (2020) menyatakan bahwa, dalam hal bernegara pemerintah memiliki berbagai aspek pelayanan, seperti di bidang kesehatan, pendidikan, infrastruktur, ekonomi dan lainnya. Jamaludin (2017) dalam (Salam et al., 2020) menyebutkan bahwa pemerintah daerah memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing wilayah, di mana kebijakan publik yang diterapkan menjadi landasan utama dalam proses tersebut.

Pelayanan publik terhadap warga negara jauh lebih dari sekadar kewajiban administratif, warga negara tidak diposisikan sebagai konsumen tetapi juga terlibat dalam pengambilan keputusan terkait dengan layanan yang diberikan. Masyarakat yang dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan pelayanan publik dapat memberikan masukan sehingga pelayanan tersebut menjadi lebih tanggap terhadap kebutuhan mereka. Muhaidin (2021) menyatakan bahwa salah satu indikator dari pelayanan publik yang responsif adalah adanya inovasi dalam penyampaian layanan. Inovasi memungkinkan pemerintah untuk lebih cepat dalam memenuhi harapan masyarakat, serta meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan yang diberikan kepada publik.

Pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat mencakup berbagai aspek, termasuk pelayanan legalitas yang bertujuan untuk melindungi usaha. Pelayanan tersebut tidak hanya memberikan perlindungan terhadap hak-hak mereka sebagai pelaku usaha, tetapi juga menciptakan iklim yang berkelanjutan. Pelaku usaha dapat memperoleh kepastian hukum dan legitimasi yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan usaha mereka secara sah (Rahayu et al., 2021). Ketika masyarakat

mendapatkan akses yang baik terhadap pelayanan legalitas, mereka akan lebih mampu mengembangkan usaha mereka, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan (Oyeyipo et al., 2025).

Grafik 1. 1 Masalah Pelayanan Publik



Sumber: Diolah oleh penulis pada tahun 2024

Menurut Jumadil dkk. (2023) pemerintah daerah diberi mandat untuk melaksanakan pelayanan publik melalui sistem desentralisasi, yang juga mencakup pelaksanaan kegiatan badan usaha. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah pada kenyataannya masih dihadapkan dengan masalah. Menurut laporan dari databoks.katadata.co.id dalam (Pinasthika et al., 2023) mengutip hasil survei Populi Center terhadap 1.200 responden berusia 17 tahun ke atas, masalah utama yang dikeluhkan masyarakat terkait pelayanan publik adalah menganggap pelayanan publik masih berbelit-belit. Menurut grafik diatas pelayanan berbelit mencapai angka 11,4.

Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Malang merupakan salah satu Organisasi perangkat Daerah yang melaksanakan pelayanan publik. Di Dinas ini masyarakat dapat mengakses berbagai pelayanan terkait bidang koperasi dan usaha mikro. Dalam bidang usaha mikro terdapat berbagai pelayanan publik salah

satunya adalah pelayanan legalitas bagi pelaku usaha. Pelayanan ini mencakup pengurusan dokumen izin usaha mencakup, pembuatan Nomor Induk Berusaha, pendaftaran merek, Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SP-PIRT), dan pendaftaran sertifikat halal.

Polemik yang ada di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro salah satunya adalah pelayanan pengurusan dokumen legalitas usaha. Masyarakat menganggap bahwa pengurusan dokumen tidak dapat diselesaikan dalam waktu singkat dan terkadang melibatkan banyak tahapan yang berbelit-belit. Sejalan dengan pendapat Chintia (2022) pengurusan dokumen yang berbelit-belit menyebabkan sebagian masyarakat yang menjadi pelaku usaha lebih memilih untuk menjalankan usahanya tanpa legalitas. Sementara itu, dilihat dari kondisi geografis jarak yang cukup jauh antara berbagai kecamatan di Kabupaten Malang dengan kantor Dinas Koperasi dan Usaha Mikro juga menjadi masalah dalam pengurusan izin usaha, karena membatasi akses langsung masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Berdasarkan pendapat Kepala Bidang Pemberdayaan Usaha Mikro Sunaryanto, S.E. (2024) menyebutkan jumlah total pelaku UMKM di Kabupaten Malang tercatat sejumlah 431.000 unit. Sementara itu, hanya sekitar 5.000 yang telah memiliki izin dasar berbasis *Online Single Submission* (OSS). Adanya beberapa laporan dari instansi terkait seperti Direktorat Jendral Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI dan Lembaga Perlindungan Konsumen, terdapat sejumlah permasalahan yang dihadapi oleh pelaku UMKM di Kabupaten Malang terkait izin usaha, sebagai contoh adanya temuan produk tanpa izin edar di wajak yang merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Malang (Yahya, 2024).

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia, termasuk di daerah-daerah, sebagai penggerak utama pertumbuhan ekonomi lokal. Janah (2024) mengatakan bahwa UMKM tidak hanya menyerap banyak tenaga kerja, tetapi juga berkontribusi terhadap pendapatan nasional. Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan menengah Jawa timur (2024) menyebutkan sektor UMKM di Kabupaten Malang mencakup berbagai bidang, antara lain Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan; Pertambangan dan Penggalian;

Industri Pengolahan; Pengadaan Listrik dan Gas; Pengadaan Air, Pengelolaan Sampah, Limbah, dan Daur Ulang; Konstruksi; Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi Mobil dan Sepeda Motor; Transportasi dan Pergudangan; Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum; Informasi dan Komunikasi; Jasa Keuangan dan Asuransi; *Real Estate*; Jasa Perusahaan; Jasa Pendidikan; Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial; serta Jasa Lainnya

Berangkat dari kenyataan bahwa Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian daerah, khususnya di Kabupaten Malang. UMKM tidak hanya menjadi sumber lapangan pekerjaan, tetapi juga berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi lokal melalui produksi dan konsumsi barang dan jasa. Namun, banyak pelaku UMKM yang belum menyadari pentingnya memiliki legalitas usaha yang sah. Masih banyak pelaku UMKM yang beroperasi tanpa izin resmi atau legalitas usaha yang sesuai dengan ketentuan peraturan yang ada. Legalitas usaha tidak hanya penting sebagai bukti sahnya eksistensi usaha, tetapi juga memberikan perlindungan hukum bagi pelaku usaha (Oyeyipo et al., 2025).

Soimah (2023) menyatakan legalitas usaha yang jelas, bagi pelaku UMKM memiliki berbagai manfaat seperti meningkatkan akses pasar yang lebih luas dan mendapatkan berbagai fasilitas pembiayaan dari lembaga keuangan. Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Malang sebagai salah satu instansi dalam penyelenggara pelayanan publik termasuk dalam hal pelayanan legalitas. Pelayanan publik di Indonesia diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 yang didalamnya menjelaskan bahwa pelayanan publik bertujuan sebagai penghubung diantara masyarakat dan pemerintah, Dalam proses pelaksanaan pelayanan publik harus dilengkapi dengan standar pelayanan yang jelas. Standar pelayanan yang dimaksud merupakan tolak ukur dalam menjamin kualitas dan konsistensi pelayanan. Dengan kata lain sebagai penyelenggara pelayanan publik pemerintah dituntut untuk dapat menyesuaikan kebutuhan masyarakat sesuai dan perkembangan zaman yang terus berubah (Mayasari et al., 2024).

Pelayanan legalitas usaha di Kabupaten Malang telah mengalami peningkatan aksesibilitas seiring dengan adanya perubahan dalam sistem pelayanan.

Sebelumnya, layanan perizinan dikelola oleh Dinas Penanaman Modal - Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP). Selain metode jemput bola, masyarakat dapat mengakses layanan perizinan dasar seperti Nomor Induk Berusaha (NIB) dan perizinan lainnya di Kantor Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, PLUT KUMKM, dan Mall Pelayanan Publik (MPP) yang berlokasi di Kepanjen, Kabupaten Malang, dalam memperoleh layanan perizinan. Pada dasarnya setiap Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan publik salah satunya pelayanan legalitas usaha.

Dengan melibatkan Pusat Layanan Usaha Terpadu Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (PLUT KUMKM), Dinas Koperasi dan Usaha Mikro (DINKOPUM) Pemerintah Kabupaten Malang berusaha meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menciptakan inovasi PUAS (Pendampingan Usaha dan Legalitas). Tujuan dari program PUAS adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor (Ratri, 2024). Beberapa masalah legalitas UMKM, seperti rendahnya tingkat legalitas dan laporan dari instansi lain di Kabupaten Malang, menjadi motivasi untuk menciptakan inovasi ini. Program PUAS diharapkan dapat memberikan solusi bagi pelaku usaha seperti dalam akses pembiayaan dan mengurus legalitas usaha mereka serta meningkatkan kinerja Dinas Koperasi dan Usaha Mikro dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan polemik legalitas usaha mikro di Kabupaten Malang melatarbelakangi penulisan “Analisis Inovasi PUAS untuk Meningkatkan Kemandirian dan Perlindungan Hukum bagi Pelaku UMKM di Kabupaten Malang” yang dilaksanakann di DINKOPUM dan PLUT KUMKM. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan pendampingan usaha dan legalitas UMKM di Kabupaten Malang berjalan dengan baik atau tidak. Diharapkan, hasil analisis ini dapat membantu Pemerintah Kabupaten Malang dalam menyusun kebijakan terkait pengembangan program inovasi di masa depan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan masalah yang telah diuraikan pada konteks sebelumnya, rumusan penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut:

1. Bagaimana Inovasi PUAS untuk meningkatkan kemandirian dan perlindungan hukum bagi pelaku UMKM di Kabupaten Malang?
2. Apa permasalahan yang dihadapi dalam Inovasi PUAS untuk meningkatkan kemandirian dan perlindungan hukum bagi pelaku UMKM di Kabupaten Malang?

1.3 Tujuan Masalah

Adapun rumusan masalah yang disebutkan diatas, maka dapat diketahui tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana Inovasi PUAS untuk meningkatkan kemandirian dan perlindungan hukum bagi pelaku UMKM di Kabupaten Malang.
2. Untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi dalam Inovasi PUAS untuk meningkatkan kemandirian dan perlindungan hukum bagi pelaku UMKM di Kabupaten Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian ilmiah diharapkan dapat memberikan nilai tambah yang secara garis besar dapat diklasifikasikan menjadi dua aspek utama, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, sebagaimana yang diuraikan berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dirancang untuk memberikan sumbangan terhadap evolusi layanan publik secara umum, dengan fokus pada pengayaan terhadap konsep inovasi di sektor perizinan usaha. Diharapkan tidak hanya memperkuat fondasi teoritis pelayanan publik, tetapi juga menyediakan dasar referensi yang berharga

bagi penelitian mendatang, termasuk upaya pengembangan lebih lanjut atau evaluasi mendalam terhadap efektivitas Program PUAS.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dalam ranah praktis, penelitian ini menawarkan nilai tambah bagi institusi pemerintahan. Sebagai sumber analisis mendalam mengenai inovasi sektor publik, khususnya dalam mendukung fungsi Dinas Koperasi dan Usaha Mikro untuk memfasilitasi proses legalitas usaha dan meningkatkan mutu pelayanan publik dalam skala nasional.

1.5 Definisi Konseptual

1.5.1 Inovasi

Dalam Undang-undang No 18 Tahun 2022 diartikan bahwa inovasi dapat disebut sebagai pembaharuan atau pengembangan yang memiliki tujuan untuk meningkatkan penerapan praktis. Suatu ide dapat disebut sebagai inovasi apabila gagasan tersebut berhasil diterapkan dalam praktik untuk mengatasi suatu permasalahan. Dinamika yang cepat menuntut adanya perubahan yang terus-menerus, termasuk dalam cara pemerintah merespons tantangan dan kebutuhan Masyarakat (Dr. Putu Yoga Bumi Pradana, 2024). Inovasi sektor publik menurut Earl (2003) dalam (Demirciou & Aidrestech, 2024) merupakan suatu ide pelopor dalam perubahan, baik dalam aspek organisasi maupun teknologi, yang menunjukkan sifat inovatif dan adaptif.

Kemudian Kuniyoshi Urabe dalam (Basmalah, 2021) menyatakan inovasi bukan hanya sekadar *one time phenome* akan tetapi melalui serangkaian proses yang pada akhirnya menghasilkan suatu keputusan yang kemudian akan diterapkan dipasar..Inovasi didefinikan oleh Everet M. Rogers (1971) dalam (Hasanudin, 2024) sebagai gagasan, ide, suatu cara atau objek yang dianggap baru pada kelompok atau individu untuk diadopsi. Rogers mengidentifikasi lima karakteristik utama inovasi yang sangat memengaruhi keputusan individu atau kelompok dalam mengadopsinya, *relative advantage, compatibility, complexity, triability, dan observability*.

1.5.2 Pelayanan Publik

Janet V. Denhart dan Robert B. Denhart (2003) dalam Taufiqurokhman dkk. (2021) mengkritik pandangan Osborne dan Gaebler, mereka menyatakan bahwa warga negara adalah sebagai pemilik pemerintahan dan bekerja bersama untuk mencapai kepentingan bersama yang lebih baik. Mereka menekankan bahwa "administrator publik seharusnya fokus pada tanggung jawab mereka untuk melayani dan memberdayakan warga negara sambil mengelola organisasi publik dan mengimplementasikan kebijakan publik." Perspektif ini disebut sebagai *New Public Service*, menempatkan warga negara dalam posisi yang sangat penting dalam pemerintahan demokratis, sementara pemerintah berperan sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan terkait barang/jasa dan pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara itu pelayanan publik oleh Dwiyanto (2021) diartikan sebagai sebuah arena di mana negara, melalui pemerintah berinteraksi dengan berbagai lembaga non-pemerintah yang masing-masing berusaha untuk mempengaruhi kebijakan dan keputusan yang diambil demi tercapainya tujuan atau bersama. Interaksi ini menciptakan ruang bagi dialog antara kepentingan publik dan kebijakan pemerintah, dengan tujuan untuk memastikan bahwa kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara adil dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

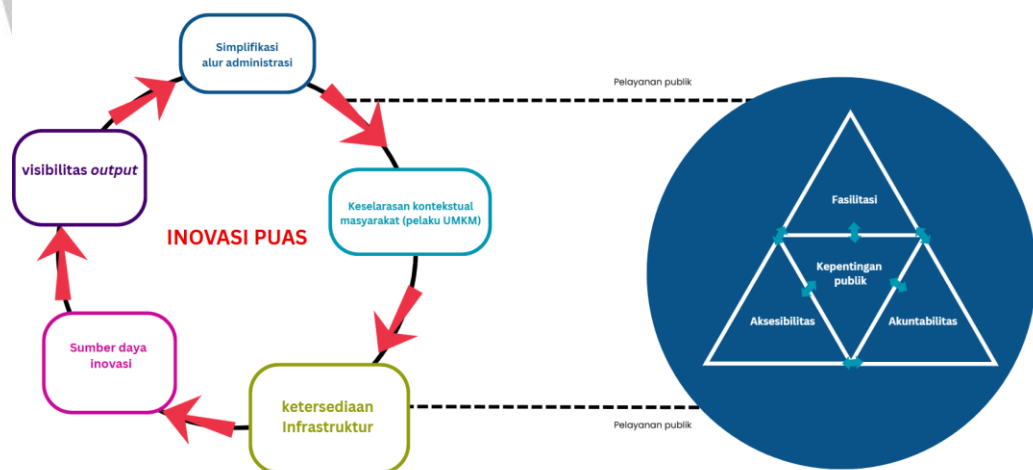
1.5.3 Program PUAS

Pemerintah Kabupaten Malang sebagai penyelenggara pelayanan publik di tingkat pemerintahan daerah memiliki komitmen dalam menciptakan suatu inovasi. Penciptaan inovasi di Kabupaten Malang, sebagaimana tercantum dalam dokumen Rencana Strategis 2021-2026, difokuskan pada upaya pengembangan

dan penerapan berbagai kebijakan serta program yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Program Pendampingan Usaha dan Legalitas yang dikenal dengan akronim PUAS merupakan inovasi pelayanan publik yang diciptakan untuk mempermudah pelaku usaha di Kabupaten Malang.

Program PUAS merupakan suatu bentuk pelayanan dari Dinas Koperasi dan Usaha Mikro untuk memperoleh pendampingan dalam menjalankan usaha dan pengurusan legalitas. Pelayanan legalitas melalui program PUAS adalah sebuah upaya percepatan penerbitan dokumen legalitas berupa Nomor Induk Usaha (NIB), Sertifikat Merek dan halal, serta Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-PIRT). Inovasi tersebut memfasilitasi akses perizinan usaha yang lebih efisien waktu, praktis, dan tanpa birokrasi yang rumit. Dengan adanya PUAS, pelaku usaha tidak perlu lagi menghabiskan waktu untuk ke kantor. Pelayanan yang ada dalam inovasi ini adalah pendampingan teknis, akses pembiayaan dan pengurusan dokumen NIB, SPP PIRT, sertifikat halal, dan merek.

Gambar 1.1 Kerangka Pikir



Sumber : Oleh peneliti, 2025

Kerangka pikir diatas diolah sesuai dengan teori inovasi Roger, Indikator simplifikasi alur administrasi secara konseptual merujuk pada

kemampuan inovasi PUAS untuk menghadirkan prosedur yang lebih ringkas, cepat, dan mudah dipahami. Dalam perspektif teori inovasi Rogers, indikator ini menggambarkan *relative advantage*, yakni manfaat nyata yang membuat inovasi lebih unggul dibandingkan sistem pelayanan sebelumnya. Pada saat yang sama, indikator keselarasan kontekstual masyarakat digunakan untuk menilai tingkat *compatibility*, yaitu sejauh mana inovasi sesuai dengan kondisi, kebutuhan, dan kapasitas pelaku UMKM. Jika inovasi dapat diterima oleh masyarakat karena sesuai dengan pola kerja dan hambatan mereka, maka tingkat adopsinya semakin tinggi. Kedua indikator tersebut menjadi landasan konseptual dalam menilai kesesuaian inovasi terhadap kebutuhan publik.

Indikator ketersediaan infrastruktur digunakan secara konseptual untuk mengukur kesiapan perangkat pendukung seperti jaringan digital, sarana pelayanan, dan stabilitas platform. Indikator ini berkaitan dengan *trialability*, karena infrastruktur menentukan apakah inovasi dapat diuji coba dan diterapkan secara berulang di berbagai wilayah. Sementara itu, indikator sumber daya inovasi mencakup kapasitas SDM, kemampuan teknis pendamping, serta organisasi dalam menjalankan inovasi PUAS. Dalam teori Rogers, indikator ini memperkuat aspek *observability* dan mendukung keberlanjutan adopsi inovasi, sebab inovasi hanya dapat diimplementasikan dengan baik apabila pelaksana memiliki kompetensi yang memadai. Kedua indikator ini merupakan elemen penting dalam menilai kelayakan dan stabilitas inovasi dalam konteks pelayanan publik.

Untuk memastikan bahwa inovasi tidak hanya dapat diadopsi tetapi juga berdampak pada mutu pelayanan, analisis inovasi Rogers diperkuat dengan teori *New Public Service* (Denhart). Dalam perspektif Denhart, indikator-indikator tersebut dielaborasi terhadap prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan publik, dalam kerangka pikir di atas yaitu aksesibilitas, fasilitasi, dan akuntabilitas. Dengan demikian, setiap indikator inovasi tidak hanya dinilai dari sisi karakteristik inovasi, tetapi juga dari kualitas pelayanan publik yang dihasilkan, sehingga kerangka konseptual ini

mampu menjelaskan bagaimana inovasi PUAS dapat meningkatkan pelayanan pendampingan dan pengurusan legalitas bagi pelaku UMKM guna meningkatkan kemandirian dan perlindungan hukum.

1.6 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah salah satu komponen penelitian yang memberikan arti, informasi, atau memberikan suatu operasionalisasi yang digunakan sebagai petunjuk kepada penulis atau pembaca tentang cara mengukur suatu variabel tertentu (Hasan, 2023). Definisi operasional digunakan dalam penelitian untuk memastikan pengukuran dan pengamatan indikator yang terkait dengan pelaksanaan penelitian sehingga dapat diukur dan diamati secara akurat. Teori Everett M. Rogers (2003) dalam (Dietmar et al., 2010) mengemukakan bahwa adopsi suatu inovasi oleh individu atau organisasi diukur oleh lima atribut utama, yaitu *Relative Advantage* (keunggulan relatif), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kompleksitas), *Trialability* (kemudahan percobaan), dan *Observability* (kemampuan terlihat).

Kelima atribut tersebut menjadi kerangka untuk menganalisis bagaimana Program PUAS diadopsi sebagai inovasi sektor publik dalam pendampingan usaha dan pengurusan legalitas di Kabupaten Malang. Dengan memahami karakteristik tersebut peneliti dapat menganalisa sejauh mana dan tingkat keberhasilan inovasi serta hambatan yang muncul dalam proses difusi inovasi.

1. Pelaksanaan Inovasi PUAS dalam Meningkatkan Kemandirian dan Kepastian Hukum bagi pelaku UMKM di Kabupaten Malang.
 - a. Pelaksanaan Inovasi PUAS bagi pelaku UMKM
 - 1) Pelayanan Usaha dan Legalitas UMKM di Kabupaten Malang
 - 2) Penyederhanaan tahapan administrasi
 - 3) Kejelasan Intruksi Layanan
 - b. Tingkat Kesesuaian Inovasi terhadap Kondisi Pelaku UMKM
 - 1) Relevansi layanan terhadap kebutuhan UMKM
 - 2) Akomodasi terhadap kondisi lapangan

- c. Ketersediaan Infrastruktur
 - 1) Ketersediaan perangkat pendukung
 - d. Kapabilitas Sumber Daya Inovasi
 - 1) Kesiapan Sumber Daya Manusia
 - e. Tingkat visibilitas hasil pelaksanaan inovasi PUAS
 - 1) Perubahan status dan kapasitas usaha
 - 2) Evaluasi hasil pendampingan
2. Permasalahan yang dihadapi dalam Pelaksanaan Inovasi PUAS.
- a. Koordinasi operasional layanan PUAS
 - b. Stabilitas platform layanan terintegrasi pusat

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif menurut Creswell (2002) dalam Waruwu (2023) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai proses untuk mengeksplorasi suatu fenomena sosial dari sekelompok orang maupun individu. Dengan pendekatan metode kualitatif *case study* relevan dalam penelitian ini karena bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena secara mendalam dan menyeluruh. Penelitian kualitatif metode studi kasus pada penelitian untuk menganalisis dan memahami bagaimana pelaksanaan inovasi PUAS di Kabupaten Malang.

1.7.2 Sumber Data

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *public sector innovation* dalam meningkatkan pelayanan legalitas usaha mikro dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat langsung dari lokasi penelitian. Data primer diperoleh dari beberapa cara yakni dengan observasi, wawancara dan dokumentasi langsung pada Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten

Malang mengenai program PUAS yang diterapkan dengan maksud mengatasi

hmasalah legalitas usaha di Kabupaten Malang. Jawaban dari data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui hasil wawancara dari:

- a. Kepala Bidang Pemberdayaan Usaha Mikro Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Malang
- b. Staf yang menangani inovasi PUAS
- c. Masyarakat yang menerima inovasi pelayanan legalitas
- d. Masyarakat yang belum memiliki legalitas usaha

2. Data Sekunder

Peneliti memperoleh data sekunder secara tidak langsung melalui media perantara atau pihak lain. Menurut Rahman (2022) sebelum mengumpulkan data primer peneliti dapat menganalisis data sekunder yang relevan sebagai elemen dari studi pendahuluan. Oleh sebab itu, data sekunder dapat dijadikan pendukung dalam penelitian. Data sekunder penelitian ini diperoleh dari literatur terkait inovasi pelayanan publik dan informasi yang relevan dengan inovasi pelayanan PUAS.

1.7.3 Subjek Penelitian

Peneliti telah mengidentifikasi 4 (empat) informan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kepala Bidang Pemberdayaan Usaha Mikro Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Malang
2. Staf yang menangani inovasi PUAS
3. Masyarakat yang menerima inovasi pelayanan legalitas
4. Masyarakat yang belum memiliki legalitas usaha

1.7.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Ngadiluwih, Desa Kedungpedaringan, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang, Jawa Timur pada Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Malang dan PLUT KUMKM Kabupaten Malang. Sementara itu, penelitian dilakukan dalam jangka waktu 4 bulan pada tanggal 17 Juli 2024 sampai dengan 17 November 2024.

1.7.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data berpengaruh terhadap kredibilitas penelitian, pengumpulan data yang cermat dan sistematis akan menghasilkan informasi yang relevan dan dapat dipertanggungjawabkan. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses komunikasi antara dua orang, di mana salah satu pihak berusaha mengumpulkan informasi dari pihak lainnya dengan mengemukakan pertanyaan-pertanyaan yang disesuaikan terhadap tujuan tertentu. Dalam wawancara terdapat beberapa kategori, peneliti menerapkan wawancara tak struktur dalam penelitian ini karena pertanyaan dapat disesuaikan dengan situasi dan respon dari informan (Nafisatur, 2024).

2. Observasi

Observasi dalam penelitian ini adalah dengan meninjau tugas yang dilakukan Dinas Koperasi dan Usaha Mikro terkait dengan proses pelayanan bagaimana inovasi PUAS tersebut berjalan dan apakah berpengaruh untuk membantu usaha mikro dalam mengurus legalitas usaha. Persoalan ini sejalan dengan pendapat (Prawiyogi et al., 2021) bahwa teknik tersebut bertujuan untuk memahami secara rinci proses kerja, gejala dan perilaku manusia kemudian juga sesuai digunakan pada kelompok atau tidak dengan menggunakan seluruh indra.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian kualitatif digunakan untuk membangun pemahaman yang mendalam secara historis suatu peristiwa atau fenomena yang sedang diteliti. Nafisatur (2024) menyebutkan bahwa dalam teknik pengumpulan dokumentasi dapat berbentuk surat, jurnal kegiatan, arsip foto, catatan dan sebagainya

1.7.6 Teknik Analisis Data

Analisa diketahui sebagai upaya memeriksa secara rinci terhadap apa yang terjadi di dalam masalah penelitian. Miles & Huberman, (2002:16) dalam (Haryoko et al., 2020) memberi penjelasan bahwa analisis data merupakan suatu kegiatan yang fokus pada reduksi data kemudian menyajikan data serta memastikan keakuratan data untuk menghasilkan kesimpulan.

1. Reduksi Data

Reduksi data dalam penelitian ini merupakan kegiatan merangkum dan meringkas data-data yang sudah didapatkan mengenai pelaksanaan inovasi PUAS dalam pelayanan legalitas usaha mikro di Kabupaten Malang. Data-data yang akan direduksi adalah perkembangan program dalam penyerdehanaan prosedur pendampingan usaha dan legalitas izin usaha setelah pelaksanaan inovasi PUAS.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data digunakan untuk mengorganisir data yang telah dipilih dan disaring sehingga lebih mudah dipahami. Pada titik ini, peneliti membentuk pola-pola yang jelas dari berbagai data yang relevan untuk mempermudah proses analisis dan interpretasi. Dengan demikian, informasi yang disajikan akan lebih terstruktur, yang memungkinkan peneliti untuk membuat kesimpulan dan merencanakan langkah penelitian selanjutnya. Penyajian data yang baik memastikan pemahaman yang lebih baik dan memperkuat validitas dan keandalan hasil analisis penelitian (Hasan, 2023).

3. Penarikan Kesimpulan

Dalam penarikan kesimpulan hasil penelitian akan melihat apakah dari pelaksanaan program PUAS dalam pelayanan pendampingan usaha legalitas usaha di Kabupaten Malang bisa mempermudah pelaku usaha dalam mempercepat legalitas. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data, serta merupakan tahap akhir dari pengolahan data.

