

EFEKTIVITAS PELAYANAN DINAS KOPERASI USAHA KECIL MENENGAH DAN PERINDUSTRIAN KOTA SURAKARTA DALAM MEMBERIKAN PENDAMPINGAN DAN KEMUDAHAN PERIZINAN BERUSAHA BAGI UMKM

Inggit Kusumaningrum Aulia Sukamto; Achmad Miftah Farid
Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Surakarta

Abstrak

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian (DINKOPUKMPERIN) Kota Surakarta memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), khususnya melalui pendampingan dan kemudahan perizinan berusaha. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan DINKOPUKMPERIN Kota Surakarta dalam memberikan pendampingan dan kemudahan perizinan bagi UMKM, serta menganalisis implikasi dari pelayanan tersebut terhadap perkembangan UMKM di Kota Surakarta. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara dan observasi sebagai data primer, sedangkan data sekunder diperoleh dari peraturan perundang-undangan, dokumen, dan berbagai literatur yang berkaitan dengan penelitian. Penelitian dilaksanakan di DINKOPUKMPERIN Kota Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik dan cukup efektif. Hal ini dibuktikan dengan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 93,85 yang termasuk dalam kategori "Sangat Baik". Efektivitas tersebut didukung oleh berbagai program pendampingan, seperti fasilitasi pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB), sertifikasi halal, Hak Kekayaan Intelektual (HKI), PIRT, pelatihan usaha, serta pemanfaatan layanan digital melalui OSS-RBA, SIMPATIK, dan UMKM KITA. Selain itu, pendampingan dan kemudahan perizinan yang diberikan juga memberikan dampak positif bagi pelaku UMKM, antara lain meningkatnya kepemilikan legalitas usaha, bertambahnya pemahaman mengenai pengelolaan usaha dan perizinan, semakin terbukanya akses pemasaran dan pembiayaan, serta meningkatnya daya saing produk UMKM. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti gangguan teknis pada sistem OSS-RBA dan masih rendahnya kemampuan sebagian pelaku UMKM dalam memanfaatkan layanan digital. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan DINKOPUKMPERIN Kota Surakarta telah berjalan efektif serta memberikan kontribusi positif terhadap pemberdayaan dan pengembangan UMKM, meskipun masih diperlukan penyempurnaan pada sistem pelayanan berbasis digital.

Kata kunci: Efektivitas Pelayanan, Pendampingan Umkm, Kemudahan Perizinan, Dinkopukmperin

Abstract

Public services provided by the Surakarta City Department of Cooperatives, Small and Medium Enterprises, and Industry (DINKOPUKMPERIN) play an important role in supporting the development of Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs), particularly through assistance and facilitation of business licensing. This study aims to determine the effectiveness of DINKOPUKMPERIN Surakarta City services in providing assistance and facilitation of licensing for MSMEs, as

well as to analyze the implications of these services on the development of MSMEs in Surakarta City. This study uses an empirical juridical method with a descriptive approach. Data were obtained through interviews and observations as primary data, while secondary data were obtained from laws and regulations, documents, and various literature related to the research. The study was conducted at DINKOPUKMPERIN Surakarta City. The results of the study indicate that the services provided have been running well and are quite effective. This is evidenced by the achievement of the Community Satisfaction Index (IKM) of 93.85 which is included in the "Very Good" category. This effectiveness is supported by various mentoring programs, such as facilitating the issuance of a Business Identification Number (NIB), halal certification, Intellectual Property Rights (HKI), PIRT (Property Identification Number), business training, and utilizing digital services through OSS-RBA, SIMPATIK, and UMKM KITA. Furthermore, the mentoring and ease of licensing provided have also had a positive impact on MSMEs, including increased business legality, improved understanding of business management and licensing, more open access to marketing and financing, and increased competitiveness of MSME products. However, several obstacles remain, such as technical disruptions in the OSS-RBA system and the limited ability of some MSMEs to utilize digital services. Based on the research results, it can be concluded that the services of the Surakarta City DINKOPUKMPERIN have been effective and have made a positive contribution to the empowerment and development of MSMEs, although improvements to the digital-based service system are still needed.

Keywords: Service Effectiveness, MSME Mentoring, Ease of Licensing, Dinkopukmperin

1. PENDAHULUAN

Kota Surakarta atau Solo merupakan salah satu pusat seni dan budaya di Jawa Tengah dengan potensi di bidang ekonomi, wisata, kuliner, dan pendidikan. Keberadaan wisata tradisional seperti Kampung Batik, Keraton, dan Pasar Gede mendukung perekonomian daerah. Selain itu, UMKM berperan penting sebagai penggerak ekonomi melalui berbagai program pengembangan yang ada (Anggraeni & Priyono, 2022).

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan kegiatan usaha yang dijalankan individu atau kelompok dengan modal terbatas. Keberadaannya diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 serta Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang kemudahan, perlindungan, dan pemberdayaan UMKM (Al Farisi & Fasa, 2022).

Berbagai program digelar untuk mendorong perkembangan UMKM, seperti "Ngarsopuro Night Market" setiap Sabtu malam di Jalan Diponegoro yang menampilkan produk lokal berupa kerajinan, fashion, dan kuliner. Selain itu, "Solo Art Market" yang diadakan dua kali sebulan pada Minggu pagi juga menghadirkan beragam karya seni dan kerajinan dari pelaku industri kreatif (Andi Yulianto, 2025)

Kedua program tersebut menjadi daya tarik yang mampu menarik wisatawan domestik maupun mancanegara ke Kota Surakarta. Hal ini mencerminkan komitmen pemerintah daerah sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang pemberdayaan UMKM. Secara nasional, regulasi juga menjadi dasar dalam mendukung program pemberdayaan UMKM guna membuka lapangan kerja dan mendorong pertumbuhan ekonomi lokal (Elan et al., 2025).

Berdasarkan informasi dari salah satu petugas Dinas Koperasi, jumlah UMKM di Kota Surakarta saat ini mencapai sekitar 2.000 unit, dengan dominasi pada sektor kuliner. Selain itu, sektor fashion, khususnya batik di Kampung Batik Laweyan, juga berkembang pesat, bahkan menawarkan workshop pembuatan batik yang semakin menarik minat pengunjung (Aji et al., 2024).

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa perkembangan UMKM di Kota Surakarta cukup pesat dan berperan dalam mengurangi pengangguran serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun, masih terdapat kendala, seperti keterbatasan modal akibat sulitnya akses pembiayaan serta kurangnya kelengkapan dokumen legalitas yang menjadi syarat utama pengembangan usaha (Novitasari, 2022).

Biaya operasional yang terus meningkat, seperti bahan baku, upah tenaga kerja, dan promosi, menjadi beban bagi pelaku usaha. Selain itu, pemasaran yang masih terbatas dan kurang inovatif membuat jangkauan pasar sempit serta minat konsumen rendah. Di sisi lain, legalitas usaha juga menjadi kendala, karena banyak pelaku UMKM belum memiliki izin usaha yang lengkap sehingga menghambat pengembangan usahanya (Ardhiansyah & Suryawati, 2022).

Permasalahan tersebut memerlukan peran pemerintah melalui upaya pemberdayaan. Pemberdayaan merupakan proses pengambilan dan pelaksanaan keputusan yang didasarkan pada perencanaan dalam suatu organisasi, baik secara individu maupun kelompok, dengan tetap berpedoman pada norma yang berlaku (Nur, 2017).

Strategi pemberdayaan menjadi peran penting pemerintah dalam mendukung masyarakat agar mampu mengembangkan potensi diri, khususnya melalui penguatan usaha lokal. Upaya ini bertujuan menciptakan lapangan kerja serta mendorong kemandirian dan inovasi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan ekonomi (Ondang et al., 2019).

Dukungan pemerintah melalui Dinas Koperasi, UMKM, dan Perindustrian Kota Surakarta diperlukan untuk mengatasi berbagai kendala, salah satunya melalui peningkatan pelayanan publik. Pelayanan yang mudah dan efisien sangat penting bagi UMKM karena

dapat membantu menyelesaikan berbagai permasalahan serta mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan usaha (Putra et al., 2023)

Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kota Surakarta perlu memiliki standar pelayanan yang baik guna mewujudkan *good governance*. Konsep ini muncul sebagai respons atas ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintah yang dinilai belum efektif dalam menyelesaikan masalah masyarakat. Penerapannya dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, peran masyarakat sipil, serta mekanisme pasar (Dwiyanto, 2021)

Dengan adanya standar pelayanan, diharapkan layanan publik menjadi lebih efektif dan mudah diakses, khususnya bagi pelaku UMKM. Standar yang jelas mengenai prosedur, persyaratan, dan waktu penyelesaian sangat penting agar tidak menimbulkan kebingungan, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung cepat dan tepat (Harun et al., 2024)

Selain itu, standar pelayanan yang baik membantu pegawai Dinas Koperasi, UMKM, dan Perindustrian Kota Surakarta bekerja lebih fokus dan efektif karena memiliki struktur serta pedoman yang jelas. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, sehingga pegawai memiliki arahan yang pasti dalam melayani masyarakat serta dapat meminimalkan kesalahan dan keterlambatan dalam pemberian layanan (Herianto & Ahmad, 2022).

Efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Koperasi, UMKM, dan Perindustrian Kota Surakarta menjadi indikator keberhasilan pemerintah dalam penyelenggaraan layanan publik. Menurut teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, keberhasilan suatu hukum dipengaruhi oleh lima faktor, yaitu: hukum itu sendiri (peraturan), penegak hukum, sarana atau fasilitas pendukung, masyarakat sebagai subjek penerapan, serta budaya atau nilai yang berkembang di lingkungan tersebut (Soekanto, 2011).

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas pendampingan dan kemudahan perizinan yang diberikan serta bagaimana implikasinya bagi UMKM di Kota Surakarta. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan dalam pendampingan dan kemudahan perizinan, serta mengkaji dampak atau implikasinya bagi pelaku UMKM di Kota Surakarta.

2. METODE

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode untuk memperoleh hasil yang optimal. Metode pendekatan yang digunakan adalah yuridis empiris, yaitu mengkaji hukum

berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan dengan menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara.

Jenis penelitian yang digunakan bersifat deskriptif, bertujuan memberikan gambaran secara jelas mengenai efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Koperasi, UMKM, dan Perindustrian Kota Surakarta.

Lokasi penelitian dilakukan di instansi tersebut, dengan pertimbangan bahwa Kota Surakarta memiliki aktivitas UMKM yang berkembang pesat dan menarik untuk dikaji dari segi pelayanan publiknya.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara, serta data sekunder yang berasal dari studi kepustakaan, meliputi bahan hukum primer seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021, dan Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012, serta bahan hukum sekunder dan tersier.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, studi kepustakaan, dan observasi. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah kualitatif, yaitu dengan mengolah dan mengelompokkan data berdasarkan peraturan perundang-undangan yang relevan guna menganalisis efektivitas pelayanan yang diberikan kepada pelaku UMKM.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Peran Dinkopukmperin Dalam Membantu Umkm Kota Surakarta

Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, dan Perindustrian (DINKOPUKMPERIN) Kota Surakarta memiliki peran strategis dalam memperkuat UMKM sebagai penopang utama perekonomian daerah. Dalam pembangunan ekonomi lokal, dinas ini berfungsi merumuskan kebijakan serta strategi pemberdayaan UMKM secara sistematis dan berkesinambungan.

Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta tidak hanya memberikan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, tetapi juga menerapkan nilai-nilai etika. Dalam perspektif hukum Islam, pelayanan publik merupakan amanah yang harus dijalankan dengan kejujuran, keadilan, tanggung jawab, dan profesionalisme demi kemaslahatan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan kepada pelaku UMKM dapat dinilai berdasarkan nilai-nilai Islam untuk mengukur kualitasnya.

Pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta pada dasarnya telah mencerminkan prinsip amanah, keadilan, tanggung jawab, dan profesionalisme. Nilai amanah tampak dari pelayanan yang jujur,

terbuka, dan tidak membedakan pelaku UMKM. Prinsip ini sejalan dengan QS. An-Nisā' ayat 58 yang memerintahkan penyampaian amanah kepada yang berhak dan pelaksanaan keadilan. Ayat tersebut menegaskan bahwa aparat pemerintah wajib menjalankan tugas secara bertanggung jawab, profesional, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Prinsip keadilan juga tercermin dalam QS. An-Nisā' ayat 135 yang mengajarkan pentingnya berlaku adil tanpa dipengaruhi kepentingan pribadi maupun golongan. Nilai ini diterapkan melalui pelayanan, pendampingan, pelatihan, dan kemudahan perizinan yang dapat diakses seluruh pelaku UMKM tanpa diskriminasi. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan tidak hanya sesuai dengan ketentuan hukum, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai Islam yang menekankan amanah, keadilan, tanggung jawab, dan profesionalisme.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, pemberdayaan UMKM merupakan upaya bersama antara pemerintah, pemerintah daerah, dunia usaha, dan masyarakat untuk menciptakan iklim usaha yang kondusif serta mendukung pengembangan usaha. Tujuannya agar UMKM dapat tumbuh, berkembang, dan menjadi mandiri. Dengan demikian, pemberdayaan pada dasarnya bertujuan mengoptimalkan potensi yang dimiliki agar mampu berkembang dan memiliki daya saing (Nur, 2017).

Pendampingan yang dilakukan Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, dan Perindustrian Kota Surakarta merupakan pelaksanaan kewajiban pemerintah daerah dalam memberdayakan UMKM berdasarkan Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 5 Tahun 2014. Peraturan tersebut mengatur pemberian pendampingan, konsultasi, fasilitasi permodalan, pemasaran, teknologi, pelatihan kewirausahaan, serta pengembangan usaha. Implementasinya meliputi pendampingan pengurusan NIB melalui OSS-RBA, konsultasi legalitas usaha, pelatihan digital marketing, fasilitasi sertifikasi halal, dan promosi produk sebagai upaya mendukung pengembangan UMKM.

UMKM di lima kecamatan Kota Surakarta, yaitu Banjarsari, Jebres, Laweyan, Pasar Kliwon, dan Serengan, mengalami perkembangan yang signifikan selama periode 2021–2025. Peningkatan jumlah pelaku usaha didukung oleh kemudahan perizinan, pemanfaatan teknologi digital, dan program pendampingan dari Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian. Selain itu, jenis usaha yang semakin beragam menunjukkan kemampuan UMKM beradaptasi dengan kebutuhan pasar. Perkembangan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Jumlah UMKM

No	Tahun	Total Jumlah Ukmk
1	2021	3.635
2	2022	11.157
3	2023	13.203
4	2024	15.485
5	2025	18.143

*Sumber : Data diolah dari DINKOPUKMPERIN Kota Surakarta

Dalam beberapa tahun terakhir, UMKM di Kota Surakarta mengalami perkembangan yang signifikan di lima kecamatan, yaitu Banjarsari, Jebres, Laweyan, Pasar Kliwon, dan Serengan, dengan peningkatan jumlah pelaku usaha pada periode 2021 hingga 2025 yang didukung oleh kemudahan perizinan, pemanfaatan teknologi digital, serta program pendampingan dari Dinas Koperasi, UMKM, dan Perindustrian; peningkatan ini juga diikuti dengan semakin beragamnya jenis usaha seperti kuliner, fashion, kerajinan, jasa, dan sektor kreatif lainnya, yang menunjukkan kemampuan UMKM dalam beradaptasi dengan kebutuhan pasar, sebagaimana terlihat pada tabel berikut.

Pemaparan mengenai peran tersebut disampaikan oleh Ulumul Nur Aina, Peran Dinas Koperasi, UMKM, dan Perindustrian Kota Surakarta dalam pengembangan UMKM sangat strategis dan komprehensif, mencakup aspek perizinan, pemasaran, pembiayaan, produksi, serta penguatan sumber daya manusia. Hal ini disampaikan oleh Ulumul Nur Aina, pelaku UMKM Aina Craft sekaligus bagian dari PLUT KUMKM. Dalam aspek perizinan, dinas berperan memberikan fasilitasi dan pendampingan agar pelaku usaha memperoleh legalitas yang sesuai dengan ketentuan hukum, sehingga memberikan kepastian hukum sekaligus membuka akses terhadap berbagai program pemberdayaan (Aina, 2026).

Pada aspek pemasaran, dinas berupaya meningkatkan daya saing produk melalui promosi, perluasan jaringan, dan pemanfaatan media digital. Sementara itu, dalam pembiayaan, dinas membantu menghubungkan pelaku UMKM dengan lembaga keuangan maupun program bantuan. Dalam aspek produksi dan pengembangan sumber daya, dinas menyelenggarakan berbagai pelatihan dan pembinaan guna meningkatkan kualitas produk serta kompetensi pelaku usaha. Dengan demikian, dinas tidak hanya berperan sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai aktor strategis dalam mendorong UMKM yang berdaya saing dan berkelanjutan (Aina, 2026).

Peran tersebut diwujudkan melalui berbagai program pendampingan yang dirancang secara sistematis dan berkelanjutan. Salah satu program unggulan adalah eskalasi bisnis, yaitu kelas privat dengan kelompok kecil (1–5 peserta) yang didampingi mentor secara

intensif. Model ini dinilai efektif karena memungkinkan pembahasan yang lebih mendalam dan sesuai kebutuhan masing-masing usaha. Selain itu, terdapat pelatihan berbasis teknologi seperti pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) untuk mendukung operasional usaha, pembuatan konten promosi, hingga analisis pasar (Aina, 2026).

Pelatihan lain juga difokuskan pada digital marketing dan optimalisasi e-commerce, yang memberikan pemahaman praktis terkait strategi promosi dan pengelolaan platform digital. Dinas juga menyelenggarakan pelatihan perpajakan serta program Shopee Affiliate untuk meningkatkan penjualan. Seluruh program tersebut dinilai memberikan dampak positif dalam meningkatkan profesionalisme dan kemampuan manajerial pelaku UMKM (Aina, 2026).

Selain pelatihan, dinas juga memberikan fasilitasi langsung, seperti pembuatan logo produk secara gratis, khususnya bagi pelaku UMKM sektor makanan. Fasilitasi ini membantu pelaku usaha dalam membangun identitas merek tanpa biaya tambahan, sehingga meningkatkan daya saing produk di pasar (Aina, 2026).

Dalam pelaksanaannya, program pendampingan memiliki sistem kuota untuk menjaga efektivitas. Informasi kegiatan disampaikan melalui media sosial dan grup komunikasi UMKM, dengan pendaftaran dilakukan secara daring melalui Google Form. Mekanisme ini dinilai praktis dan transparan. Jumlah peserta biasanya berkisar antara 20–50 orang, dengan prioritas diberikan kepada pendaftar awal (Aina, 2026).

Dinas juga memfasilitasi UMKM dalam mengikuti pameran sebagai sarana promosi. Peserta dipilih melalui proses seleksi berdasarkan kualitas produk, kemasan, legalitas, serta kesiapan usaha. Salah satu wadah utama adalah Ngarsopuro Night Market, yang telah berjalan sejak 2009. Untuk menjaga keberlanjutan, kegiatan ini dikelola melalui koperasi yang berada di bawah pembinaan dinas. Sistem penempatan peserta dilakukan secara bergiliran dengan evaluasi berkala guna menjaga pemerataan kesempatan (Aina, 2026).

Selain itu, terdapat ruang kreatif lain seperti Solo Is Solo dan Gatsu Street Art Market yang memberikan peluang bagi UMKM dan seniman lokal. Meskipun tidak sepenuhnya berada di bawah dinas, pengawasan tetap dilakukan melalui kurasi produk dan pelaku usaha, termasuk dorongan kepemilikan NIB. Dinas juga memperhatikan aspek zonasi dan estetika kawasan serta memberikan pelatihan tambahan untuk meningkatkan kualitas usaha (Aina, 2026).

Pengembangan terbaru terlihat pada program “Solo di Waktu Malam” di kawasan Ketandan Pasar Gede, yang mengusung konsep pasar kreatif malam hari. Program ini

bertujuan mengaktifkan ekonomi malam sekaligus memanfaatkan ruang publik sebagai pusat kegiatan ekonomi kreatif (Aina, 2026).

PLUT KUMKM berperan penting sebagai pusat pelatihan dan fasilitasi, dengan intensitas pelatihan yang tinggi, bahkan dapat dilaksanakan dua kali dalam seminggu dengan total peserta hingga 100 orang. Selain itu, PLUT juga menjalin kerja sama dengan pihak ketiga sebagai penyedia materi dan mentor, menunjukkan adanya sinergi antara pemerintah dan mitra eksternal dalam mendukung pengembangan UMKM (Aina, 2026).

Secara keseluruhan, peran Dinas Koperasi, UMKM, dan Perindustrian Kota Surakarta dalam pengembangan UMKM telah berjalan secara optimal melalui pendekatan yang terintegrasi antara pendampingan, pelatihan, fasilitasi, dan pengawasan. Program-program yang dijalankan tidak hanya meningkatkan kapasitas pelaku usaha, tetapi juga mendorong terciptanya ekosistem UMKM yang lebih kompetitif, inovatif, dan berkelanjutan.

3.2 Pelayanan Perizinan Bagi Umkm Kota Surakarta

Kota Surakarta memiliki empat sektor unggulan UMKM yang menjadi ciri khas sekaligus penopang pembangunan dan daya tarik wisata, yaitu batik atau fashion, kuliner dan oleh-oleh khas, kerajinan tangan maupun barang antik, serta furniture atau industri berbasis kayu. Keempat sektor ini tidak hanya diminati masyarakat lokal, tetapi juga menarik perhatian wisatawan dari luar daerah hingga mancanegara. Hal tersebut menunjukkan bahwa UMKM di Surakarta memiliki potensi besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi sekaligus memperkuat identitas kota sebagai pusat budaya dan kreativitas (Aina, 2026).

Dalam mendukung pengembangan sektor unggulan UMKM, Dinas Koperasi, UMKM, dan Perindustrian Kota Surakarta berperan penting terutama dalam mempermudah pengurusan perizinan usaha. Kemudahan ini diberikan agar pelaku UMKM dapat menjalankan usaha secara legal, tertib administrasi, dan memiliki kepastian hukum. Dengan adanya dukungan tersebut, diharapkan UMKM dapat berkembang lebih profesional dan berkelanjutan. Pada akhirnya, perkembangan UMKM yang optimal tidak hanya meningkatkan pendapatan pelaku usaha, tetapi juga berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi masyarakat serta peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Surakarta (Aina, 2026).

Pelaksanaan perizinan usaha saat ini telah menggunakan sistem OSS RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*) yang terintegrasi secara nasional dan berbasis tingkat risiko usaha. Untuk pelaku usaha mikro dan kecil dengan risiko rendah, proses perizinan banyak difasilitasi langsung oleh Dinas Koperasi, UMKM, dan Perindustrian, mulai

dari pembuatan akun OSS, pengisian data, hingga penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) sesuai ketentuan yang berlaku (Aina, 2026).

Sementara itu, untuk usaha dengan risiko menengah hingga tinggi, kewenangan perizinan berada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Meski demikian, Dinas Koperasi, UMKM, dan Perindustrian tetap berperan dalam verifikasi teknis sesuai bidangnya, termasuk melalui pengecekan lapangan guna memastikan kesesuaian lokasi dan standar produk sebelum izin disetujui dalam sistem OSS, sehingga usaha yang berjalan memenuhi aspek keamanan dan kelayakan (Aina, 2026).

Berdasarkan pernyataan informan, meskipun istilah NIB sudah cukup dikenal, masih terdapat pelaku UMKM yang belum memahami pentingnya sebagai legalitas usaha. Padahal, NIB memberikan kemudahan dalam memperoleh perlindungan hukum serta akses terhadap berbagai program bantuan dan pemberdayaan pemerintah. Oleh karena itu, Dinas Koperasi, UMKM, dan Perindustrian terus mendorong pelaku usaha untuk segera mengurus NIB sebagai dasar legalitas usahanya (Aina, 2026).

Proses pendaftaran NIB melalui sistem OSS juga dinilai cukup mudah dan cepat, terutama bagi usaha mikro dan kecil dengan risiko rendah, di mana penerbitan dapat dilakukan setelah data dilengkapi. Hal ini menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam memberikan kemudahan berusaha bagi pelaku UMKM sebagai penopang perekonomian daerah (Aina, 2026).

Secara umum, penerapan OSS dinilai efektif karena mempermudah akses, menghemat waktu, dan meningkatkan transparansi dalam proses perizinan. Pelaku usaha tidak perlu lagi datang ke banyak instansi karena seluruh proses telah terintegrasi secara digital, sehingga diharapkan dapat mendukung pengembangan UMKM yang lebih tertib, legal, dan berkelanjutan di Kota Surakarta (Aina, 2026).

Masyarakat saat ini tidak perlu lagi merasa kesulitan dalam mengurus NIB melalui sistem OSS, karena proses yang sebelumnya dianggap rumit telah disederhanakan menjadi layanan digital yang lebih mudah diakses. Berdasarkan penuturan informan, pelaku usaha cukup menyiapkan data dasar seperti NIK, lalu mengakses laman OSS secara mandiri untuk mengisi data usaha secara sistematis hingga NIB dapat diterbitkan dalam waktu yang relatif singkat (Aina, 2026).

Data yang diperlukan dalam pendaftaran NIB juga tergolong sederhana, meliputi KTP (NIK), nomor WhatsApp aktif, email, serta informasi dasar usaha seperti nama usaha, modal, dan lokasi. Dalam sistem OSS RBA, usaha diklasifikasikan berdasarkan tingkat risiko, mulai dari rendah hingga tinggi, sesuai jenis kegiatan usaha yang dijalankan (Aina, 2026).

Penentuan klasifikasi usaha atau KBLI tidak perlu dilakukan secara mandiri oleh pelaku usaha karena petugas pendamping dari Dinas Koperasi, UMKM, dan Perindustrian maupun PLUT akan membantu memberikan arahan yang sesuai. Proses pendaftaran ini juga tidak dipungut biaya dan dapat dilakukan secara mandiri melalui perangkat ponsel atau dengan pendampingan hingga NIB diterbitkan sebagai legalitas usaha (Aina, 2026).

Bagi pelaku usaha di bidang makanan dan minuman yang ingin mengurus PIRT (Pangan Industri Rumah Tangga), terdapat beberapa persyaratan tambahan yang harus dipenuhi, seperti informasi produk, jenis kemasan, dan desain label yang akan digunakan. Selain itu, pelaku usaha juga diwajibkan mengikuti Penyuluhan Keamanan Pangan (PKP) yang diselenggarakan secara berkala oleh dinas terkait (Aina, 2026).

Kepemilikan PIRT penting karena menjadi jaminan bahwa produk telah memenuhi standar keamanan pangan bagi konsumen. Berdasarkan keterangan informan, dinas juga memberikan pendampingan bagi pelaku usaha yang belum memiliki atau masih memerlukan perbaikan desain kemasan. Hal ini karena kemasan berperan penting dalam meningkatkan kualitas produk sekaligus menyampaikan informasi kepada konsumen (Aina, 2026).

Kemasan yang dibuat menarik tidak hanya berfungsi sebagai identitas atau pembeda produk, tetapi juga dapat meningkatkan daya tarik dan penjualan. Selain itu, kemasan juga harus mencantumkan informasi penting seperti nama produk, komposisi bahan, berat bersih, dan tanggal kedaluwarsa sebagai bentuk keterbukaan informasi kepada konsumen (Setiyani et al., 2022).

Bantuan tersebut dapat diberikan oleh petugas dinas, bahkan dalam beberapa kondisi desain kemasan dibuat langsung oleh informan, Ulumul Nur Aina, yang berperan sebagai desainer kemasan. Pendampingan ini bertujuan agar produk memiliki tampilan yang lebih menarik sehingga dapat meningkatkan nilai jual serta daya saing di pasar (Aina, 2026).

Untuk pengurusan Sertifikasi Halal melalui jalur *self declare* atau program gratis, pelaku usaha perlu menyiapkan data bahan baku serta alur proses produksi dari awal hingga akhir. Selain itu, seluruh bahan yang digunakan harus sudah bersertifikat halal atau termasuk bahan yang kehalalannya telah dipastikan. Setelah NIB terbit, proses pengajuan sertifikasi halal akan didampingi oleh Pendamping Proses Produk Halal (P3H) yang bertugas melakukan verifikasi atas data yang diajukan. Dengan kelengkapan dokumen tersebut, pelaku usaha diharapkan lebih siap mengembangkan usahanya dengan legalitas yang jelas serta meningkatkan kepercayaan pasar (Aina, 2026).

3.3 Inovasi Pelayanan Dinkopukmperin Kota Surakarta

Selain penerapan sistem OSS yang mempermudah perizinan usaha secara nasional, Dinas Koperasi, UMKM, dan Perindustrian Kota Surakarta juga menyediakan website resmi sebagai sarana layanan digital bagi pelaku UMKM. Website tersebut mencakup berbagai sistem, seperti SIMPATIK untuk layanan terintegrasi elektronik, LAPKOPSISKA untuk laporan keuangan berbasis online, SIPBENING untuk informasi pembinaan koperasi, PROFIL KOPERASI sebagai data identitas koperasi, UMKM KITA sebagai katalog produk digital, serta SIIKA untuk sistem informasi industri dan kawasan. Melalui platform tersebut, pelaku UMKM dapat dengan mudah mengakses informasi terkait pelatihan, pendampingan, serta berbagai program fasilitasi dan bantuan sarana produksi. Keberadaan layanan digital ini juga mempercepat komunikasi antara pemerintah dan pelaku usaha, sehingga informasi dapat diperoleh secara lebih praktis tanpa melalui proses birokrasi yang panjang (Aina, 2026).

Sejalan dengan hal tersebut, digitalisasi menjadi hal penting bagi UMKM agar tetap mampu bersaing di tengah persaingan usaha yang semakin ketat. Penerapan sistem digital terbukti dapat meningkatkan efisiensi kegiatan usaha, mendorong kenaikan pendapatan, serta membuat proses kerja lebih cepat dan adaptif terhadap perubahan. Salah satunya melalui pemanfaatan website sebagai media layanan dan sumber informasi bagi pelaku usaha (Evangeulista et al., 2023).

Layanan digital yang dikembangkan oleh Dinas Koperasi, UMKM, dan Perindustrian Kota Surakarta merupakan bentuk inovasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik, khususnya bagi pelaku UMKM. Salah satu layanan utama adalah SIMPATIK (Sistem Informasi Pelayanan Terintegrasi secara Elektronik), yang berfungsi sebagai sistem terpadu satu pintu untuk memudahkan akses berbagai layanan usaha yang sebelumnya bersifat konvensional dan cenderung kompleks. SIMPATIK menjadi instrumen awal dalam standarisasi dan pengembangan usaha karena mengintegrasikan berbagai layanan administratif dan pendampingan dalam satu platform (Aina, 2026).

Dalam implementasinya, SIMPATIK menyediakan beragam layanan strategis. Pertama, penerbitan surat rekomendasi pembelian BBM subsidi yang membantu pelaku UMKM memperoleh bahan bakar untuk kegiatan produksi secara legal dan efisien. Kedua, pendampingan penginputan data melalui sistem SIIKA, SIIDA, dan SIINAS yang terintegrasi dari tingkat daerah hingga nasional, sehingga memudahkan pemetaan usaha serta penyaluran program secara tepat sasaran. Ketiga, fasilitasi penggunaan sarana produksi di UPTD Sentra

IKM yang memungkinkan pelaku usaha meningkatkan kapasitas produksi tanpa biaya besar (Aina, 2026).

Selain itu, SIMPATIK juga memberikan layanan rekomendasi pendaftaran HAKI merek dan sertifikasi halal, yang bertujuan memperkuat legalitas dan meningkatkan kepercayaan konsumen. Pendampingan pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem OSS turut mempermudah pelaku usaha memperoleh legalitas secara cepat dan efisien. Di sisi lain, layanan pelatihan perkoperasian dan pendirian koperasi mendorong kolaborasi antar pelaku usaha dalam aspek permodalan dan pemasaran. SIMPATIK juga menyediakan akses pendaftaran pelatihan, konsultasi usaha, serta promosi produk melalui berbagai kegiatan seperti pameran dan media digital (Aina, 2026).

Selain SIMPATIK, terdapat platform UMKM KITA yang berfungsi sebagai media promosi digital. Platform ini menyediakan katalog produk (showcase) sebagai etalase online, direktori bisnis untuk pemetaan pelaku usaha, serta akses informasi kontak dan media sosial guna memudahkan komunikasi dengan konsumen. UMKM KITA juga memuat publikasi kegiatan UMKM dan sistem kurasi usaha yang menunjukkan tingkat perkembangan pelaku usaha, sehingga membuka peluang kerja sama dan kemitraan (Aina, 2026).

Kedua platform tersebut memiliki fungsi yang saling melengkapi. SIMPATIK berfokus pada pelayanan administratif, legalitas, dan pendampingan usaha, sedangkan UMKM KITA berperan dalam memperluas akses pasar dan meningkatkan visibilitas produk. Integrasi keduanya menciptakan ekosistem digital yang mendukung pengembangan UMKM secara lebih modern, efisien, dan berkelanjutan (Aina, 2026).

Selain layanan berbasis digital, dinas juga menyelenggarakan berbagai kegiatan langsung seperti pelatihan, pendampingan usaha, serta fasilitasi promosi melalui bazar, expo, dan kegiatan Car Free Day di Jalan Slamet Riyadi. Kegiatan ini memberikan ruang bagi pelaku UMKM untuk memperluas jaringan, meningkatkan keterampilan, serta meningkatkan peluang penjualan (Aina, 2026).

Dampak dari berbagai program tersebut terlihat pada peningkatan daya saing dan eksistensi produk UMKM di Kota Surakarta. Beberapa produk bahkan telah menjadi ikon daerah, khususnya di sektor kuliner seperti serabi Notosuman dan timlo Sastro, yang berkembang menjadi daya tarik wisata. Di sektor lain, kawasan Kampung Batik Laweyan menjadi pusat pengembangan batik dan kerajinan yang tidak hanya bernilai budaya, tetapi juga memberikan kontribusi ekonomi yang signifikan (Aina, 2026).

Peningkatan jumlah pengunjung, terutama pada musim liburan, menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap produk UMKM. Hal ini mencerminkan keberhasilan

program pembinaan dan dukungan pemerintah dalam meningkatkan kualitas usaha. Selain itu, tingkat kepuasan pelaku UMKM terhadap layanan dinas tergolong tinggi, ditunjukkan melalui kemudahan akses, responsivitas petugas, serta pendampingan yang berkelanjutan (Aina, 2026).

Berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat, nilai IKM sebesar 90,33 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berada pada kategori “Sangat Baik” (Mutu A). Capaian ini mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi dari masyarakat, khususnya pelaku UMKM di Kota Surakarta terhadap layanan yang diberikan. Tingkat kepuasan tersebut dipengaruhi oleh kemudahan akses informasi, kecepatan pelayanan, serta responsivitas petugas dalam membantu permasalahan. Selain itu, sikap petugas yang ramah, tanggap, dan empati juga berperan penting dalam menciptakan kenyamanan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi (Daming, 2024).

Di balik berbagai kemudahan yang ada, masih terdapat tantangan utama pada sistem Online Single Submission (OSS) yang kerap mengalami gangguan. Permasalahan ini umumnya disebabkan oleh server yang tidak stabil, gangguan sinkronisasi data, serta ketidaksesuaian antar sistem yang menyebabkan proses login atau unggah dokumen menjadi terhambat. Akibatnya, meskipun data telah diinput dengan benar, status perizinan tidak selalu langsung muncul sehingga pelaku usaha harus menunggu lebih lama atau mengulang proses. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun OSS telah mempermudah perizinan, sistem tersebut masih perlu disempurnakan agar pelayanan bagi UMKM dapat berjalan lebih optimal dan efisien (Aina, 2026).

Beberapa pelaku UMKM menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan dinas telah membantu pengembangan usaha, terutama melalui fasilitasi perizinan, pelatihan, dan akses program pemerintah. Hal ini juga disampaikan oleh FERIA Ririn Prasiwi, owner UMKM fashion/batik di Pasar Kliwon, berdasarkan wawancara melalui WhatsApp. Informan menjelaskan bahwa layanan mudah diakses, petugas ramah dan responsif, serta proses perizinan dapat selesai dengan cepat jika berkas lengkap. Selain itu, pelaku usaha juga mendapatkan kesempatan mengikuti bazar, event, dan pelatihan yang mendukung peningkatan produktivitas serta pemasaran online (FERIA Ririn Prasiwi, 2026).

Berdasarkan wawancara dengan Listina Rahayu selaku owner UMKM kuliner Lento Solo, pelayanan dari dinas dinilai sangat baik, terutama dalam kemudahan pengurusan sertifikasi halal, HAKI, serta pelatihan kewirausahaan yang mendukung perkembangan usaha. Ia juga mendapatkan fasilitasi mengikuti pameran tanpa biaya. Sejak awal merintis usaha, ia telah memperoleh pendampingan dalam pengajuan program wirausaha pemula serta

pengurusan PIRT dan sertifikasi halal melalui PLUT dan dinas terkait. Berkat dukungan tersebut, usahanya kini berkembang hingga mampu menjangkau pasar ekspor (Rahayu, 2026).

Hasil wawancara dengan Euodia Angger Setyaningrum, owner UMKM fashion dengan brand Ewolicious, menunjukkan bahwa pelayanan di PLUT dinilai cukup baik. Informan merasa mendapatkan layanan yang ramah, responsif, serta arahan yang sesuai dengan kebutuhan usahanya. Selain itu, informan juga memperoleh pendampingan dalam pengurusan perizinan hingga selesai, serta pernah mengikuti pelatihan dan mendapatkan fasilitasi bazar UMKM. Pelatihan pemasaran digital yang diikuti juga dinilai membantu, sehingga secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah cukup mendukung perkembangan usahanya (Euodia Angger Setyaningrum, 2026).

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan dan pendampingan yang diselenggarakan oleh Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta telah memberikan manfaat bagi pelaku UMKM meskipun masih terdapat beberapa kendala. Ditinjau dari faktor hukum, pelayanan tersebut telah memiliki dasar hukum yang jelas, yaitu Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021, Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021, dan Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 5 Tahun 2014. Ketentuan tersebut memberikan kepastian hukum mengenai tugas dan kewenangan Dinas dalam memberikan pelayanan, pembinaan, dan pendampingan kepada pelaku UMKM.

Dari aspek penegak hukum, pelayanan aparatur Dinas dan pendamping PLUT-KUMKM dinilai telah berjalan dengan baik. Petugas bersikap ramah, responsif, serta memberikan pendampingan mulai dari pembuatan akun OSS-RBA, penentuan KBLI, pengisian data usaha, hingga penerbitan NIB. Namun, keterbatasan jumlah pendamping menyebabkan pelayanan belum sepenuhnya mampu menjangkau seluruh pelaku UMKM secara optimal.

Ditinjau dari sarana dan fasilitas, pelayanan didukung oleh sistem OSS-RBA, SIMPATIK, UMKM KITA, PLUT-KUMKM, serta berbagai program pelatihan dan pendampingan. Fasilitas tersebut menunjukkan upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan berbasis digital. Namun, masih terdapat kendala teknis pada sistem OSS-RBA, seperti gangguan server, keterlambatan sinkronisasi data, dan pembaruan status perizinan, yang memengaruhi kelancaran pelayanan kepada pelaku UMKM.

Dari faktor masyarakat, efektivitas pelayanan belum sepenuhnya tercapai karena masih banyak pelaku UMKM, terutama usaha mikro, yang belum memahami pentingnya legalitas usaha dan kepemilikan Nomor Induk Berusaha (NIB). Selain itu, keterbatasan

kemampuan menggunakan teknologi membuat sebagian pelaku usaha masih bergantung pada pendampingan dalam mengoperasikan sistem OSS-RBA. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan juga dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat sebagai penerima layanan.

Dari faktor kebudayaan, masyarakat Kota Surakarta memiliki budaya berwirausaha yang mendukung perkembangan UMKM. Namun, sebagian pelaku usaha masih menganggap legalitas usaha belum menjadi kebutuhan utama dan proses administrasinya cukup rumit sehingga pengurusannya sering ditunda. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi dan pendampingan berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran hukum dan pentingnya legalitas usaha.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis telah lakukan dengan teknik wawancara serta observasi maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas pendampingan dan kemudahan perizinan yang diberikan oleh Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mencapai 93,85 masuk kategori sangat baik, serta didukung oleh pelayanan yang terbuka, jelas, dan mudah diakses. Kualitas petugas yang ramah dan responsif, serta pemanfaatan teknologi seperti website dan sistem OSS, turut mempermudah pelaku usaha dalam mengurus legalitas, meskipun masih terdapat kendala teknis pada sistem tersebut.
2. Pendampingan dan kemudahan tersebut memberikan dampak positif bagi perkembangan UMKM di Kota Surakarta. Pelaku usaha merasakan kemudahan dalam pengurusan izin, peningkatan pengetahuan melalui pelatihan, serta peluang mengikuti pameran yang memperluas jaringan pemasaran. Bahkan, beberapa usaha mampu berkembang hingga menjangkau pasar internasional, sehingga layanan yang diberikan tidak hanya membantu secara administratif, tetapi juga meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha. Dengan demikian, keberadaan pendampingan dan kemudahan perizinan tidak hanya membantu dalam hal administrasi, tetapi juga memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan daya saing dan keberlangsungan usaha UMKM.

4.2 Saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan dari data hasil diatas, penulis merasa perlu memberikan catatan saran sebagai masukan sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah pusat

Diperlukan evaluasi dalam hal pemeliharaan secara berkala untuk sistem OSS agar gangguan *error system* bisa teratasi, kapasitas dan keamanan OSS perlu ditingkatkan supaya tidak mudah error saat banyak pengguna. Selain itu, fitur dibuat lebih sederhana dan bisa ditambah Face ID agar lebih mudah digunakan, terutama bagi pengguna lanjut usia.

2. Bagi Dinkopukmperin

Perlu menjaga kualitas pelayanan yang sudah baik, meningkatkan pelatihan, memperluas batas usia pelatihan pelaku usaha, serta mengadakan expo bagi para mahasiswa Solo Raya yang punya usaha kecil-kecilan agar usaha mereka lebih dikenal.

3. Bagi pelaku usaha

sebaiknya meningkatkan literasi lebih aktif ikut sosialisasi dan pelatihan agar pemahaman tentang perizinan usaha semakin baik. Selain itu, pelaku usaha juga diharapkan mau menyampaikan saran atau masukan sebagai bentuk keterlibatan dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aina, U. N. (2026). *Adminstrasi Pemerintah, Plut Kumkm, Wawancara Pribadi, Jebres, Rabu 4 Februari 2026, Pukul 11:45 WIB*.
- Aji, N. P., Dewi, I. P., & Pamungkas, M. (2024). Menuju Digitalisasi Dengan Digital Marketing Planning: Implementasi Pada UMKM Laweyan Solo. *BUDIMAS: JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT*, 6(1).
- Al Farisi, S., & Fasa, M. I. (2022). Peran UMKM (usaha mikro kecil menengah) dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*, 9(1), 73–84.
- Andi Yulianto, A. (2025). *PENGEMBANGAN DAYA TARIK WISATA MALAM MELALUI EVENT BUDAYA DAN PENINGKATAN FASILITAS DI KAWASAN NIGHT MARKET NGARSOPURO KOTA SURAKARTA*. STIEPARI SEMARANG.
- Anggraeni, P. D., & Priyono, N. (2022). Pengaruh kunjungan wisata, UMKM, pajak hiburan, retribusi pariwisata terhadap PAD Kota Surakarta. *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 289–299.
- Ardhiansyah, T., & Suryawati, R. (2022). Implementasi Strategi Dinas Koperasi dan UKM Kota Surakarta dalam Pengembangan Sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 2(1), 192–208.

- Daming, M. (2024). Pentingnya perilaku dalam pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan prima. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 4(1), 30–35.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Elan, N., Orien, E. N., Suseno, R., & Rahmawati, E. D. (2025). Tanggung Jawab Pemerintah Dalam Mensukseskan Ekonomi Bisnis Kreatif Bagi Pelaku UMKM di Kota Surakarta. *Prosiding Seminar Nasional Hukum, Bisnis, Sains Dan Teknologi*, 5(1).
- Euodia Angger Setyaningrum. (2026). *Pemilik Ewolicious, Wawancara Pribadi, melalui aplikasi WhatsApp, 1 April 2026, Pukul 09.03 WIB*.
- Evangeulista, G., Agustin, A., Putra, G. P. E., Pramesti, D. T., & Madiistriyatno, H. (2023). Strategi UMKM dalam menghadapi digitalisasi. *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 16(1), 33–42.
- Ferian Ririn Prasiwi. (2026). *Pemilik Usaha Batik, Wawancara Pribadi, melalui aplikasi WhatsApp*.
- Harun, L. A., Tohop, R., & Tantu, R. (2024). OPTIMALISASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI DINAS TENAGA KERJA KOPERASI DAN UMKM KOTA GORONTALO. *Administratie: Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 83–90.
- Herianto, D., & Ahmad, B. (2022). Analisis Standar Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 4(2), 188–198.
- Novitasari, A. T. (2022). Kontribusi umkm terhadap pertumbuhan ekonomi era digitalisasi melalui peran pemerintah. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 9(2), 184–204.
- Nur, D. S. (2017). peran Dinas Koperasi Dan UKM dalam pemberdayaan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) di Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 5844.
- Ondang, C., Singkoh, F., & Kumayas, N. (2019). Peranan pemerintah daerah dalam pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di kabupaten Minahasa (suatu studi di Dinas Koperasi dan UKM). *Jurnal Eksekutif*, 3(3).
- Putra, R. S., Pramono, J., & Sugiyarti, S. R. (2023). EFEKTIVITAS ORGANISASI PUBLIK DALAM PELAYANAN MASYARAKAT BERBASIS ONLINE (STUDI KASUS DI DINAS ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA):(CASE STUDY AT THE POPULATION ADMINISTRATION AND CIVIL REGISTR. *Solidaritas*, 7(2).
- Rahayu, L. (2026). *Pemilik Lento Solo, Wawancara Pribadi, melalui aplikasi WhatsApp, 1 April 2026, Pukul 07.42 WIB*.

Setiyani, A., Yuliyanti, T., & Rahmadanik, D. (2022). Pengembangan UMKM di Desa Pekarungan Kabupaten Sidoarjo. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3), 425–433.

Soekanto, S. (2011). *Faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum*.

