

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Surakarta atau lebih dikenal sebagai Kota Solo merupakan salah satu kota pusat seni dan budaya di Jawa Tengah. Memiliki potensi unggul baik dibidang ekonomi, budaya, kuliner, wisata, industri, maupun pendidikan. Selain itu adanya tempat wisata yang mengusung tema tradisional seperti di Kampung Batik Laweyan dan Kauman, Kraton Kasunan Surakarta, Pasar Gede dan Pracima Tuin menjadi ikon Kota Surakarta penunjang ekonomi. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Kota Surakarta memegang peranan penting pendorong skala besar dilihat dari program yang mendukung aktivitas UMKM.¹

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yaitu bisnis usaha yang dilakukan oleh individu maupun secara berkelompok memiliki modal terbatas tercantum dalam Undang-Undang No 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dan diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi serta Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.²

Berbagai program kegiatan mendorong pergerakan pembangunan dan perekonomian UMKM diadakan setiap hari sabtu malam yang diberi

¹ Prisma Dewi Anggraeni and Nuwun Priyono, "Pengaruh Kunjungan Wisata, UMKM, Pajak Hiburan, Retribusi Pariwisata Terhadap PAD Kota Surakarta," *Jurnal Akuntansi* 14, no. 2 (2022): 292.

² Salman Al Farisi, Muhammad Iqbal Fasa, dan Suharto, "Peran Umkm (Usaha Mikro Kecil Menengah) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat," *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah* 9, no. 1 (2022): 73–847.

nama “Ngarsopuro Night Market” di Jalan Diponegoro menampilkan produk umkm lokal termasuk kerajinan, fashion, dan kuliner. Serta program lain pada hari minggu pagi diadakan dua kali dalam sebulan yang diberi nama “Solo Art Market” menampilkan berbagai produk seni dan kerajinan dari para pelaku industri kreatif.³

Kedua program tersebut menjadi daya tarik utama dalam mendukung perkembangan ekonomi yang membuat wisatawan nasional maupun internasional untuk datang ke Kota Surakarta. Hal tersebut menunjukkan komitmen Kota Surakarta tercantum pada Peraturan Daerah Kota Surakarta No 5 Tahun 2014 tentang Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah dalam mendukung perkembangan umkm dan industri kreatif, secara nasional peraturan hukum menjadi landasan mendukung program program pemberdayaan UMKM untuk menciptakan lapangan kerja serta mendorong pertumbuhan ekonomi lokal.⁴

Ditinjau dari informasi terbaru oleh salah satu petugas Dinas Koperasi Usaha Menengah dan Perindustrian UMKM di Kota Surakarta saat ini berjumlah kurang lebih 18.000 an dengan didominasi berbagai macam sektor seperti kuliner, lalu juga berkembangnya sektor fashion khususnya baju batik di daerah Kampung Batik Laweyan yang bahkan

³ Muhammad Aslamy, Al Kautsar, and Deden Syarif Hidayatulloh, “Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Yang Dimediasi Oleh Ekonomi Kreatif Pada Ngarsopuro Night Market , Dan Street Art Market Di Kota Surakarta” 11, no. 5 (2024): 4653–60.

⁴ Emilia Naret Orien M et al., “Tanggung Jawab Pemerintah Dalam Mensukseskan Ekonomi Bisnis Kreatif Bagi Pelaku UMKM Di Kota Surakarta,” no. 5 (2024): 114–19.

terkadang menyediakan workshop membuat batik membuatnya semakin diminati pengunjung.⁵

Berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa perkembangan UMKM yang ada pada Kota Surakarta begitu pesat menjadi strategi untuk mengurangi angka pengangguran serta dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, Namun dalam perkembangannya pelaku usaha masih menemukan berbagai kendala-kendala dalam optimalisasi berbagai permasalahan antara lain, Modal pelaku usaha bisnis UMKM kerap dihadapkan pada kesulitan mengakses pembiayaan dari lembaga keuangan kurangnya kelengkapan dokumen legalitas dalam memenuhi syarat.⁶

Biaya Operasional dari tahun ketahun meningkat akan pemenuhan bahan baku, pembayaran tenaga kerja, serta promosi suatu barang/jasa menjadi beban bagi pelaku usaha. Pemasaran yang dirasa kurang luas sehingga tidak terjangkaunya akses terhadap pangsa pasar di berbagai wilayah promosi tidak kreatif dan inovatif menyebabkan kurangnya minat konsumen terhadap produk barang atau jasa. Legalitas Usaha menjadi faktor utama penunjang usaha karena sebagian besar pelaku usaha belum

⁵ Nur Prasetyo Aji, Indah Permata Dewi, dan Mahendra Pamungkas, "Menuju Digitalisasi Dengan Digital Marketing Planning: Implementasi Pada Umkm Laweyan Solo," *Jurnal BUDIMAS* 6, no. 1 (2024)

⁶ Anindita Trinura Novitasari, "Kontribusi Umkm Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Era Digitalisasi Melalui Peran Pemerintah," *JABE (Journal of Applied Business and Economic)* 9, no. 2 (2022)

mempunyai dokumen legalitas lengkap seperti izin usaha menjadi menghambat proses pengembangan usaha.⁷

Mengenai permasalahan-permasalahan yang terjadi diperlukan pemberdayaan yang merata oleh pemerintah dalam menangani hal ini, Pemberdayaan merupakan suatu proses pengambilan keputusan oleh orang-orang yang secara konsekuen melaksanakan keputusan tersebut. Pengambilan keputusan tersebut merupakan hasil dari perencanaan yang dilakukan oleh orang dalam kegiatan organisasi baik keputusan secara individu maupun kelompok berdasarkan aturan norma yang berlaku.⁸

Strategi dalam upaya pemberdayaan merupakan salah satu tugas pemerintah untuk mengangkat serta memberikan dukungan kepada masyarakat agar memiliki kemampuan untuk mengembangkan potensi di dalam diri masyarakat dengan pengembangan pada usaha lokal yang akan menciptakan suatu lapangan kerja masyarakat, serta mengembangkan inovasi masyarakat secara mandiri untuk memenuhi kebutuhan ekonominya.⁹

Diperlukan dukungan dari pihak pemerintah melalui Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta dalam mengatasi permasalahan melalui peningkatan pelayanan publik yang diberikan terhadap masyarakat, Peningkatan pelayanan publik sangat

⁷ Taufik Ardiansyah dan Retno Suryawati, "Implementasi Strategi Dinas Koperasi Dan UKM Kota Surakarta Dalam Pengembangan Sektor Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM)," *Wacana Publik* 2, no. 1 (2022)

⁸ Dwi Sepriyono Nur, "Peran Dinas Koperasi Dan Ukm Dalam Pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (Ukm) Di Kota Samarinda," *EJurnal Administrasi Negara* 5 (2021)

⁹ Christofer Ondang, Frans Singkoh, dan Neni Kumayas, "Peranan Pemerintah Daerah Dalam Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Di Kabupaten Minahasa (Suatu Studi Di Dinas Koperasi Dan UKM)," *Jurnal Eksekutif* 3, no. 3 (2021)

penting bagi UMKM untuk mendukung pertumbuhan dan berkelanjutan usaha karena dengan pelayanan yang mudah serta efisien memudahkan penyelesaian berbagai permasalahan yang dihadapi pelaku usaha.¹⁰

Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat oleh penyelenggara pelayanan publik atas barang dan jasa tujuan utama memenuhi serta memuaskan keinginan kebutuhan masyarakat, untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yaitu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.¹¹

Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kota Surakarta harus mempunyai standar pelayanan yang baik supaya mewujudkan good governance, Good Governance muncul akibat ketidakpuasan pada kinerja pemerintah yang dinilai kurang efektif ketika menyelesaikan permasalahan masyarakat, Menerapkan praktik good governance dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, mekanisme pasar.¹²

Dengan adanya standar pelayanan diharapkan mampu membuat layanan publik lebih efektif dan mudah diakses oleh masyarakat khususnya pelaku usaha UMKM, Dengan standart ketentuan yang jelas mencakup proses, prasyarat, waktu penyelesaian yang cepat sangat penting

¹⁰ Riszi Sanjaya Putra *et al.*, “Efektivitas Organisasi Publik dalam Pelayanan Masyarakat Berbasis Online (Studi Kasus di Dinas Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta),” *Solidaritas: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 2024.

¹¹ Nurul L Mauliddiyah, “STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK,” *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 11 (2021)

¹² Riska Chyntia Dewi dan Suparno Suparno, “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik,” *Jurnal Media Administrasi* 7, no. 1 (2022)

diperhatikan sehingga tidak ada kebingungan agar proses mendapatkan pelayanan cepat dan akurat.¹³

Selain itu standar pelayanan yang baik membantu staff Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta lebih berkonsentrasi dan efektif serta memiliki struktur yang jelas sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan sehingga mereka memiliki instruksi yang jelas unruk melayani publik serta mencegah kesalahan atau keterlambatan dalam menyediakan layanan.¹⁴

Hambatan kerap terjadi terhadap pelaku usaha UMKM Kota Surakarta sendiri mengenai keterbatasan akses modal, kurangnya edukasi dan pelatihan, akses pangsa pasar yang terbatas, pendampingan usaha yang kurang, prosedur dalam pengurusan izin usaha masih rumit dan memakan banyak waktu sehingga masih banyak masyarakat kebingungan dalam memenuhi persyaratan sesuai dengan standar legalitas yang telah ditentukan oleh pihak penyelenggara pelayanan.

Efektivitas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintah mengenai pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Teori efektivitas hukum menurut

¹³ Liana Aulia Harun *et al.*, “Optimalisasi Penerapan Standar Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo,” *Administratie: Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 7, No. 2, 2024, hlm. 83.

¹⁴ Badu Basya, Irfan; Herianto, Dedy; Ahmad, “Standar Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar,” *Journal of Governance and Local Politics*, Vol. 4 No 2, 2022

Soerjono Soekanto bahwa efektif atau tidak suatu hukum ditentukan pada 5 faktor yaitu:

- 1) Faktor hukumnya sendiri (undang-undang).
- 2) Faktor penegak hukum, pihak yang membentuk atau menerapkan hukum.
- 3) Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum.
- 4) Faktor masyarakat, lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan.
- 5) Faktor kebudayaan, nilai norma adat dalam masyarakat yang mempengaruhi.¹⁵

Berkaitan dengan hal pendorong efektivitas dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat terutama pelaku usaha umkm mengenai perizinan, Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian telah mengadopsi penggunaan aplikasi OSS (online single submission) untuk memudahkan layanan karena sistem yang digunakan secara elektronik kecukupan layanan semakin meningkat karena prosesnya cepat, mudah, dan lebih bisa diakses tanpa harus melalui proses yang berbelit-belit¹⁶

Program pendampingan dan pelatihan dalam mendukung meningkatkan optimalisasi layanan juga sudah disediakan oleh Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian, pendampingan seperti pendampingan pengisian pembuatan NIB (nomor induk berusaha),

¹⁵ Soerjono Soekanto, 2008, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum, Jakarta, PT Raja Grafindo, hal 8

¹⁶ Dhea Putri Sri Wahyuniarti, Lego Karjoko, dan Rosita Candrakirana, "Implementasi Pelaksanaan Perizinan Berusaha Bagi Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Kota Surakarta Melalui Online Single Submission Risk Based Approach," *Terang : Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik Dan Hukum* 1, no. 1 (2024)

pendampingan inputing data pada sistem informasi industri serta pelatihan umkm dan promosi produk umkm .

Berdasarkan berbagai kendala permasalahan yang ditemukan penulis, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut tentang efektivitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah terhadap para pelaku usaha umkm seiring dengan munculnya berbagai hambatan serta permasalahan yang kerap muncul. Oleh karena itu penulis mengangkat penelitian ini melalui judul :

“EFEKTIVITAS PELAYANAN DINKOPUKMPERIN KOTA SURAKARTA DALAM MEMBERIKAN PENDAMPINGAN DAN KEMUDAHAN PERIZINAN BAGI UMKM”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dibahas diatas, penulis menyimpulkan permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas pendampingan dan kemudahan perizinan yang diberikan Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian terhadap UMKM di Kota Surakarta ?
2. Bagaimana implikasi adanya pendampingan dan kemudahan perizinan bagi UMKM di wilayah Kota Surakarta ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan serta menganalisis bagaimana efektivitas pelayanan dalam pendampingan dan kemudahan perizinan yang diberikan Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian di Kota Surakarta.
2. Mendeskripsikan serta menganalisis bagaimana dampak atau implikasi adanya pelayanan dalam pendampingan dan kemudahan perizinan bagi pelaku usaha umkm di Kota Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai penulis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam mengkaji efektivitas pelayanan publik dan penerapan asas-asas umum pemerintahan yang baik oleh Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta dalam mendukung kemudahan perizinan berusaha bagi UMKM. Kajian ini juga dapat memperkaya literatur akademik di bidang hukum administrasi negara, hukum perizinan, dan hukum pemberdayaan ekonomi masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi studi lanjutan maupun kajian komparatif, dan berpihak pada kepentingan pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah sebagai tulang punggung perekonomian nasional

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian secara praktis yang berupa pembahasan mengenai relevansi kajian pelayanan publik sehingga memberikan manfaat lapangan kepada :

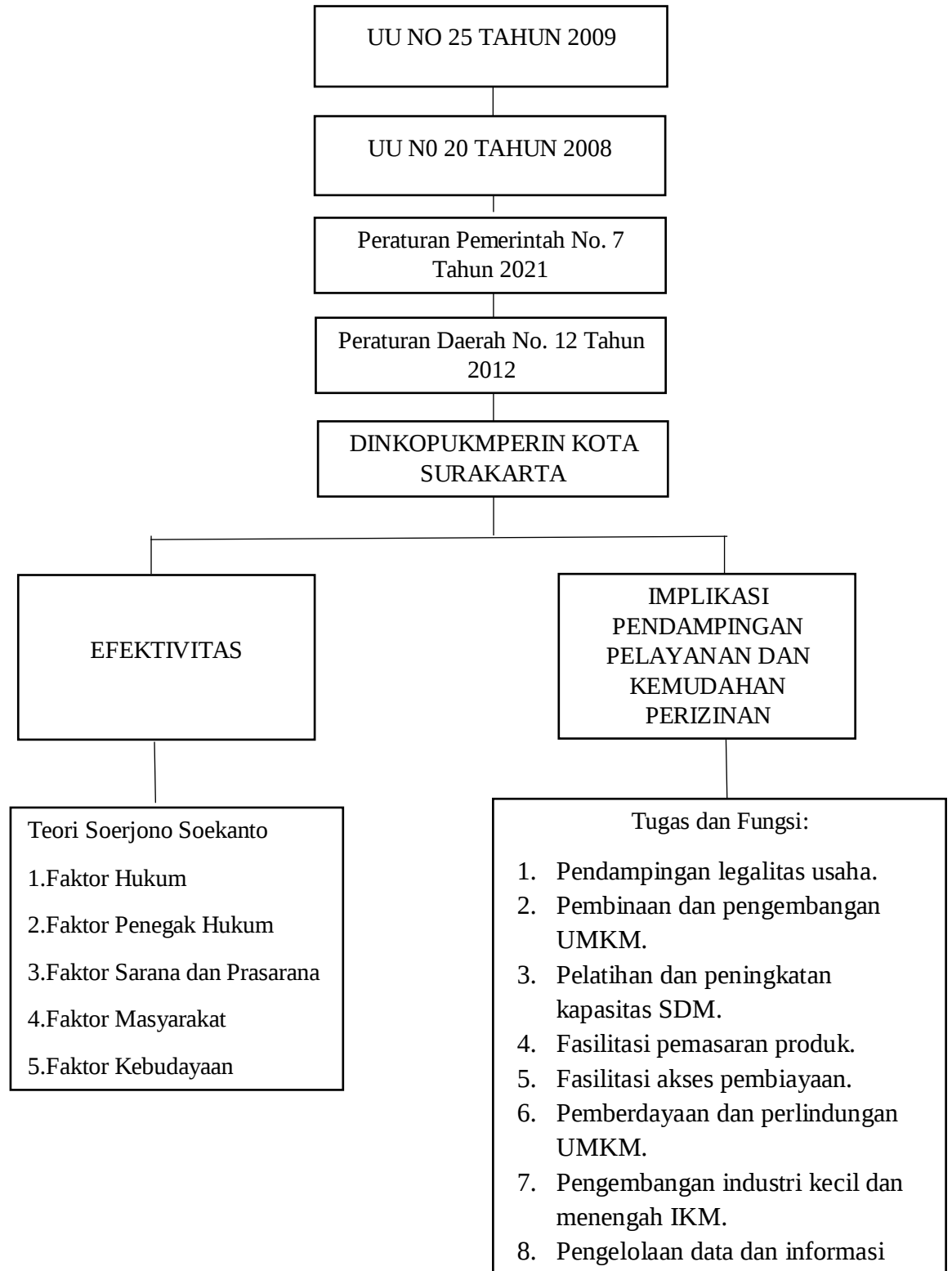
a. Bagi Masyarakat

Berpengaruh terhadap pelaku usaha umkm karena meningkatkan pemahaman terkait pengembangan usaha sehingga mempermudah akses perizinan sesuai legalitas, dapat membuka peluang regulasi usaha bisnis yang lebih luas dan mampu bersaing dengan sesama pelaku usaha lainnya.

b. Bagi Pemerintah

Memberikan manfaat praktis terhadap penyelenggara pelayanan khususnya Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian, menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan membuat kebijakan lebih efisien untuk mendukung optimalisasi umkm sesuai dengan peraturan yang mengaturnya.

E. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik berlandaskan UU No. 25 Tahun 2009 bertujuan menjamin hak masyarakat atas layanan yang berkualitas, dan diperkuat oleh peraturan menteri serta peraturan wali kota yang mengatur teknis kemudahan perizinan berusaha bagi UMKM. Menurut teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, suatu pelayanan dikatakan efektif apabila aturan dijalankan dengan benar, sarana prasarana memadai, serta terdapat kesadaran hukum dari masyarakat. Hal ini harus selaras dengan tugas dan fungsi Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta, yaitu sebagai fasilitator dan pembina UMKM dalam hal perizinan dan pemberdayaan usaha, sehingga pelayanan yang diberikan tidak hanya administratif, tetapi juga mampu mendorong pertumbuhan dan kemandirian pelaku usaha secara nyata dan berkelanjutan.¹⁷

Pendampingan serta pemberian kemudahan perizinan berusaha oleh Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian dapat dijelaskan melalui teori kewenangan perizinan menurut Prajudi Atmosudirdjo, yang memandang izin sebagai bentuk pengecualian terhadap larangan yang ditetapkan undang-undang melalui mekanisme atribusi, delegasi, maupun mandat. Dalam hal ini, dinas sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki kewenangan untuk memberikan pembinaan dan bantuan administratif guna memenuhi persyaratan konstitutif dalam memperoleh hak berusaha. Upaya tersebut sekaligus mencerminkan penerapan prinsip good governance, khususnya

¹⁷ Soerjono Soekanto, *Efektivitas Hukum dan Penerapan Sanksi* (Bandung: CV. Ramadja Karya, 1988), hlm. 80.

transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pelaksanaan prosedur perizinan berbasis OSS untuk mendukung kemudahan berusaha.¹⁸

Upaya pemerintah dalam hal pemenuhan kebutuhan mendasar serta hak sipil seluruh warga negara terkait pelayanan umum atau dikenal sebagai pelayanan publik didasari regulasi kebijakan oleh penyelenggara pelayanan, oleh karena itu seberapa efektif sistem pemerintahan sangat dipengaruhi oleh seberapa baik atau buruk kinerja pelayanan publik. Sejumlah faktor yang mendukung atau menghambat terealisasinya tujuan pelayanan pemerintah yaitu dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Penjelasan yang telah diatur UUD 1945 mewajibkan negara guna memenuhi kebutuhan dasar bagi kesejahteraan seluruh warga negara. Undang-Undang tentang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, dalam Pasal 15 menetapkan bila penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab untuk menghadirkan pelayanan berkualitas tinggi sebagaimana prinsip penyelenggara pelayanan publik dalam konteks ini Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Surakarta memastikan bahwa layanan bagi umkm seperti konsultasi usaha dan pendampingan harus dilakukan secara terbuka dan dapat diakses oleh seluruh pelaku usaha.

Kemudian penelitian ini merujuk pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, yang menekankan pentingnya melindungi dan membina UMKM agar bisa berkembang sebagai bagian dari perekonomian. UU ini juga mengatur

¹⁸ Grace Sharon, "Teori Wewenang dalam Perizinan," *Jurnal Justiciabelen*, Vol. 3, No. 1, 2021, Fakultas Hukum, Universitas Krisnadwipayana Jakarta.

peran pemerintah dalam mempermudah pelaku usaha, misalnya lewat layanan perizinan, akses modal, dan pendampingan, supaya usaha mikro dan kecil bisa tumbuh lebih baik. Berdasarkan hal ini, penelitian mencoba melihat bagaimana kualitas pelayanan dari dinas terkait mempengaruhi kemajuan UMKM dan kesejahteraan para pengusahnya.

Selanjutnya, Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi serta Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah merupakan regulasi yang menetapkan berbagai kebijakan pemerintah dalam memberikan kemudahan, perlindungan, dan penguatan bagi koperasi dan UMKM. Peraturan ini diarahkan untuk mendorong pertumbuhan UMKM melalui penyederhanaan proses perizinan usaha, penyediaan pendampingan, kemudahan akses pembiayaan, serta dukungan pelatihan kewirausahaan, sehingga para pelaku usaha dapat berkembang secara mandiri dan berkelanjutan.

Peraturan terakhir yang menjadi dasar adalah Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik. Regulasi ini menjadi pedoman bagi pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, serta akuntabel kepada masyarakat. Melalui peraturan tersebut, Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta khususnya dalam sektor UMKM dapat memberikan layanan yang lebih sistematis dan efektif, sehingga mampu mendorong perkembangan UMKM sekaligus berkontribusi terhadap peningkatan perekonomian daerah. Selain itu,

peraturan ini juga menekankan pentingnya standar pelayanan yang jelas serta peningkatan kualitas pelayanan agar kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha dapat terpenuhi secara optimal.

F. Metode Penelitian

Dalam metode penelitian agar dapat mencapai hasil yang maksimal penulis menggunakan beberapa metode sebagai berikut.

1. Metode Pendekatan

Adapun metode diterapkan penulis dalam penelitian ini yaitu yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris adalah pendekatan permasalahan menelaah hukum mengenai hal-hal yang bersifat faktual yang diterapkan dalam kenyataan. Penelitian hukum yuridis empiris atau penelitian sosiologis menggunakan data primer didasarkan oleh fakta-fakta yang didapatkan dari hasil wawancara pada lapangan. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian Efektivitas Pelayanan Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian dalam Memberikan Pendampingan dan Kemudahan Perizinan bagi umkm di Kota Surakarta.

2. Jenis Penelitian

Adapun jenis atau tipe dalam penelitian ini bersifat deskriptif. Penulis akan memberikan gambaran serta penjelasan secara lengkap dan jelas mengenai seberapa efektif pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian dalam menghadapi berbagai hambatan dan masalah yang dikeluhkan oleh masyarakat.

3. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini tempat melaksanakan penelitian adalah di Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian, Adapun lokasi tersebut sebagai lokasi penelitian disebabkan karena penulis tertarik di Kota Surakarta banyak dikunjungi oleh wisatawan baik nasional maupun internasional yang biasa dilihat dari konten *platform* media sosial mereka mengunjungi tempat tempat wisata yang sebagian besar merupakan umkm, penulis tertarik apakah pemenuhan akan kebutuhan pelayanan umkm yang dilaksanakan oleh Dinas Koperasi Usaha Kecil Mnenengah dan Perindustrian Kota Surakarta sudah memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan pada peraturan undang-undang.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan pihak penyelenggara pelayanan di Dinas Koperasi Usaha Kecil Menegah dan Perindustrian kota Surakarta sebagai pihak yang melaksanakan penyelenggara pelayanan terhadap pelaku usaha umkm dan informan lain yang dapat mendukung perolehan data primer ini.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diungkap secara tidak langsung dari sumbernya, sehingga dapat diperoleh dari penelitian

perpustakaan. Penelitian perpustakaan adalah penelitian yang diperoleh dengan cara mempelajari bahan-bahan hukum.

Bahan hukum yang mengikat terdiri dari peraturan perundang-undangan yang berlaku antara lain.

a. Bahan Hukum Primer

Yaitu bahan hukum yang mengikat terdiri dari peraturan perundang-undangan yang berlaku atau ketentuan ketentuan yang berlaku.

- 1) Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- 2) Undang – Undang No. 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah
- 3) Peraturan Pemerintah No. 7 Tahun 2021 Tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.
- 4) Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang digunakan untuk mendukung bahan hukum primer, di antaranya berasal dari hasil karya para sarjana, jurnal, data yang diperoleh dari instansi, serta buku-buku kepustakaan yang relevan dengan permasalahan yang terjadi.

c. Bahan Hukum Tersier

Merupakan bahan hukum yang mendukung bahan hukum sekunder yang bisa berasal KKBI, Kamus Hukum, Platform Media Massa, dan Internet.

5. Metode Pengumpulan Data

Cara mengumpulkan data yang dimaksud pada penjelasan diatas sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk interaksi atau komunikasi untuk mengumpulkan data melalui proses tanya jawab antara peneliti dengan subyek penelitian guna memperoleh informasi yang terkait efektivitas pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan yaitu Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta terhadap berbagai permasalahan pelaku usaha umkm.

Wawancara merupakan bentuk interaksi atau komunikasi untuk mengumpulkan data melalui proses tanya jawab antara peneliti dengan subyek penelitian guna memperoleh informasi yang terkait efektivitas pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan yaitu Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian kota Surakarta terhadap berbagai permasalahan pelaku usaha umkm

2. Studi Kepustakaan

Mencari peraturan perundang-undangan serta mempelajari berbagai bahan hukum yang telah dijelaskan yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

3. Pengamatan (observasi)

Pengamatan dilakukan dengan mengamati kegiatan yang dilakukan untuk menghubungkan dan mengaitkan antara data primer dan data sekunder dalam penelitian ini.

4. Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yaitu dengan menyusun data yang telah dikumpulkan yang berupa peraturan hukum yang ditemukan dan dikelola dengan mengkategorikan aturan seperti undang-undang dan peraturan yang terkait dengan masalah yang sesuai dengan kendala dalam mencapai efektif suatu pelayanan Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian terhadap masyarakat.

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini tersusun oleh sejumlah bab yang mana masing-masingnya memuat keterkaitan satu sama laun. Berikut sistematika penulisan yang digunakan:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab I memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, batasan konsep, metode penelitian, serta sistematikan penulisan hukum / skripsi

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Bab II memuat pembahasan secara umum serta secara khusus terkait definisi pelayanan publik, konsepsi pelayanan publik, klasifikasi dasar, unsur-unsur pelayanan publik, asas-asas pelayanan publik dan jenis-jenis pelayanan publik merujuk dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

BAB III: PEMBAHASAN

Bab III membahas efektivitas pelayanan Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta dalam memberikan pendampingan dan kemudahan berusaha serta perizinan bagi umkm.

BAB IV: KESIMPULAN

Bab IV Penutup menyajikan kesimpulan pembahasan dan ditutup dengan saran kebijakan baik bagi pemerintah maupun masyarakat khususnya pelaku usaha umkm.