

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan digitalisasi dan teknologi informasi komunikasi (TIK) di Indonesia berdampak pada peluang dan kekuatan bagi pemerintah sebagai inovasi pembangunan aparatur negara melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau E-Government,<sup>1</sup> yaitu penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan digitalisasi dan TIK sebagai upaya pemberian layanan kepada instansi pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat dan pihak-pihak terkait lainnya (Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018)<sup>2</sup>

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota<sup>3</sup> kepada pelaku usaha atau masyarakat yang akan melakukan izin usaha resiko tinggi maupun resiko rendah melalui sistem elektronik yang terintegrasi sebagaimana diatur dalam Peraturan

---

<sup>1</sup> Aulia Rahman and Dian Megah Sari, "Analisis Transformasi Digital Pelayanan Publik Menggunakan Metode Gartner Analytic Asceedency (Studi Kasus: Pelayanan Perizinan Pemerintah Daerah Kabupaten Majene)," *Jurnal Komputer Terapan* 9, no. 2 (2023), hlm. 111,

<sup>2</sup> Sintya Farah, "Inovasi Sistem Perizinan Usaha Mikro Melalui OSS (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang", *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 2 Nomor 1 (2023), hlm. 1,

<sup>3</sup> Siti Aulia Rahmini, "Analisis Transformasi Digital Pelayanan Publik Menggunakan Metode Gartner Analytic Asceedency (Studi Kasus Pelayanan Perizinan Kabupaten Majene)" *Jurnal Politeknik Caltex Riau*, Vol 9(2) 2023, hlm. 11,

Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik.<sup>4</sup>

Segala pengurusan perizinan usaha dapat dilakukan dengan lebih mudah, cepat, tepat, dan efisien dengan menggunakan sistem layanan OSS. Korporasi terlebih dahulu harus memastikan keabsahan badan hukum melalui notaris, dan untuk usaha kecil cukup dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK).<sup>5</sup> Sistem OSS bertujuan untuk percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha serta mempermudah Pelaku Usaha, baik perorangan maupun non perorangan.<sup>6</sup> Untuk mempermudah pendaftaran atau pengurusan perizinan kegiatan usaha seperti misalnya Izin Lingkungan, Izin Mendirikan Bangunan, dan lain sebagainya. Sistem Pelayanan Publik yang diterapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) salah satunya adalah Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik menjadi dasar kebijakan adanya OSS.<sup>7</sup>

Penerapan OSS di DPMPTSP Kota Jambi sudah berjalan selayaknya peraturan yang berlaku. Semua yang berkaitan dengan perizinan berusaha

---

<sup>4</sup> Ahmad Amru Asy Syafiq dan Abd Mu'id Aris Shofa, "Peran Bidang Peldok Biro Humas Kemensetneg Ri Dalam Mengelola Pelayanan Informasi Publik Sebagai Wujud Implementasi *Good Governance*", *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jambi (JISIP-UNJA)* Volume 7 Nomor 2 (2023), hlm. 144,

<sup>5</sup> Ahmad Redi, "Perizinan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM) Sebagai Bentuk Pemberdayaan, Perlindungan Hukum Dan Mewujudkan Negara Kesejahteraan", *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni* Vol. 6, No. 1, April 2022: hlm 282,

<sup>6</sup>Miriam Lips, *Digital Government*, (New York: Vanderbilt Avenue, 2020), hlm. 51

<sup>7</sup> Imam Sucahyo, "Implementasi Program Online Single Submission (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Mikro pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Probolinggo di Era New Normal" *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, & Sosial* (Publicio), Vol. 4, No.2, Juli 2022, hlm. 6,

dilakukan secara *online* dengan menggunakan OSS. Pelayanan OSS yang ada di DPMPTSP Kota Jambi terlihat cukup memadai, karena khusus untuk pelayanan OSS disediakan 3 orang operator OSS yang dengan siap membantu masyarakat yang memiliki kendala dalam pembuatan izin usaha melalui OSS, Selain itu DPMPTSP Kota Jambi dengan Menyediakan brosur dengan informasi yang lengkap, 3 unit komputer khusus OSS, dan jaringan *Wi-Fi* untuk semua pemohon yang akan mengajukan izin termasuk juga Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). UMKM memainkan peranan strategis dalam pembangunan ekonomi suatu daerah. Selain dalam pertumbuhan ekonomi dan penyerapan tenaga kerja, usaha semacam ini juga berperan dalam mendistribusikan hasil-hasil pembangunan daerah. Di Kota Jambi sendiri terdapat 45790 UMKM yang aktif menjalankan usahanya.

**Tabel 1.1** Data UMKM di Kota Jambi Tahun 2022

<b>NO</b>	<b>KECAMATAN</b>	<b>JUMLAH</b>
1	TELANAIPURA	3958
2	JAMBI SELATAN	5698
3	JAMBI TIMUR	6421
4	PASAR JAMBI	897
5	PELAYANGAN	1436
6	DANAU TELUK	1984
7	KOTA BARU	4999
8	JELUTUNG	4573
9	ALAM BARAJO	4298
10	DANAU SIPIN	4237
11	PAAL MERAH	6342
12	LUAR KOTA JAMBI	947

<b>JUMLAH</b>	<b>45790</b>
---------------	--------------

*Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023*

Berdasarkan tabel 1.1 menjelaskan bahwa UMKM di Kota Jambi berjumlah 45790 unit di 12 Kecamatan di Kota Jambi. Jumlah UMKM terendah berada di Daerah Kecamatan Pasar Jambi dengan jumlah 897 UMKM dan jumlah tertinggi berada di daerah Kecamatan Paal Merah dengan 6342 UMKM. Kota Jambi memiliki banyak jenis UMKM seperti kuliner, kerajinan, budidaya, batik dan masih banyak lagi. UMKM yang ada di Kota Jambi setiap tahunnya mengalami peningkatan begitu halnya dengan pengurusan izin UMKM yang ada di Kota Jambi. Hasil laporan DPMPTSP Kota Jambi dari total UMKM yang ada di Kota Jambi hanya 10% saja yang telah mendapatkan izin usaha artinya dari 45790 UMKM yang telah mendapatkan izin hanya 4579 UMKM di Kota Jambi. Rendahnya kesadaran dan pengetahuan pelaku UMKM untuk mengurus izin usahanya, menjadi faktor utama dalam pengurusan perizinan usaha di Kota Jambi yang masih terbilang rendah.

Berdasarkan hasil observasi peneliti DPMPTSP Kota Jambi, pelaksanaan sistem OSS ini masih dirasakan belum sepenuhnya efektif dikarenakan sistem yang pengurusannya secara online ini pasti memerlukan jaringan internet yang stabil dan bagus. Tetapi yang dirasakan adalah sering sekali terjadi gangguan jaringan internet yang berdampak pada sitem tidak dapat diakses, terkadang sistem OSS ini juga kerap kali eror yang membuat pengurusan izin menjadi tertunda dalam jangka waktu yang tidak ditentukan.

Masih banyak keluhan masyarakat yang dapat dilihat di website perizinan DPMPTSP Kota Jambi seperti: profesionalisme pegawai/petugas yang belum optimal, sarana, peralatan dan fasilitas pendukung masih terbatas, dan koordinasi dengan instansi terkait lainnya belum efektif. Selain itu kendala yang dihadapi pelaku usaha tidak mengerti dalam mengoperasikan akun OSS SILANCAR hal ini disebabkan kurangnya sosialisasi dari pemerintah dalam penggunaan sistem OSS SILANCAR.

Hari ini, hampir semua kegiatan di DPMPTSP menggunakan sistem informasi digital. Selain Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Berbasis Online Single Submission (SILANCAR). SILANCAR merupakan aplikasi yang dapat membantu UMKM dalam menjalankan dan melacak proses permohonan perizinan baik berizin maupun tidak yang diperoleh di DPMPTSP Kota Jambi. Dengan mengimplementasikan aplikasi yang ada diyakini akan sangat membantu DPMPTSP Kota Jambi dalam menjalankan tugas sesuai dengan regulasi pemerintah. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan tujuan bagi peneliti, sebagai berikut:

**Tabel 1.2** Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Metode	Kesimpulan
1	Siti Aulia Rahmini, (2023) <sup>8</sup>	Analisis Transformasi Digital Pelayanan Publik Menggunakan	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah explanatory	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Majene harus mengambil pendekatan yang baik untuk menghilangkan hambatan yang ada dalam

<sup>8</sup>Siti Aulia Rahmini, "Analisis Transformasi Digital Pelayanan Publik Menggunakan Metode Gartner Analytic Asceendency (Studi Kasus Pelayanan Perizinan Kabupaten Majene)" *Jurnal Politeknik Caltex Riau*, Vol 9(2) 2023, hlm. 111

		Metode Gartner Analytic Ascendency	research dengan metode analisis menggunakan Gartner Analytic Ascendency	penggunaan digitalisasi dalam pelayanan perizinan, seperti mengatur penggunaan layanan perizinan digital daerah dengan peraturan wajib, mengambil langkah-langkah yang komprehensif. pelatihan bagi pengguna layanan perizinan, mengkomunikasikan pentingnya layanan perizinan berbasis digital ini dan memperluas jangkauan jaringan fixed broadband dan mobile broadband di Kabupaten Majene.
2	Violenta Lytania Pursida (2023) <sup>9</sup>	Penerapan <i>E-Government</i> Dalam Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi Tahun 2020	Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data, kesimpulan	Berdasarkan hasil penelitian, penerapan e-government melalui SILAT di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi belum berjalan dengan optimal, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor penghambat baik dari internal maupun eksternal seperti gangguan server, respon yang lambat terhadap keluhan masyarakat dan kurangnya pemahaman dari masyarakat dalam menggunakan SILAT

<sup>9</sup>Violenta Lytania Pursida, "Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi Tahun 2020", *Janitra, Volume 3, Nomor 1, April 2023* hlm. 43

3	Ami Afriani (2022) <sup>10</sup>	Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (SI ICE MANDIRI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui observasi dan wawancara langsung dengan informan pimpinan, pegawai teknis DPMPTSP, serta masyarakat lingkup Sumedang	Hasil penelitian ini mengungkap bahwa SI ICE MANDIRI masih dalam tahap pengembangan, sehingga pelayanan perizinan masih belum optimal. Menggunakan konsep teoritis Digital Government Maturity Model menunjukkan bahwa transformasi digital SI ICE MANDIRI yang terintegrasi OSS menempati tahapan integ ration yang artinya proses proses layanan izin usaha melalui OSS dilakukan melalui sistem Yang terintegrasi antara pemerintah pusat dengan daerah diberbagai instansi pemerintahan
---	----------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu di atas dapat diketahui bahwa persamaan dalam penelitian ini terletak pada transformasi digital pelayanan perizinan yang dilakukan pemerintah. Sedangkan yang membedakan penelitian ini dengan sebelumnya terletak pada objek yang diteliti, dimana peneliti menfokuskan pada aplikasi SILANCAR yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Jambi dalam pelayanan perizinan UMKM di Kota Jambi. Alasan lain mengapa peneliti melakukan penelitian ini di DPMPTSP Kota Jambi terkait dengan inovasi aplikasi SILANCAR ini, karena belum ada penelitian yang meneliti aplikasi SILANCAR sebagai kematangan digital sebagai inovasi

---

<sup>10</sup>Ami Afriyani, "Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (SI ICE MANDIRI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang", *Jurnal Manajemen dan Organisasi* Vol. 13 No. 2 (2022), hlm. 33

terbaru yang perlu dikaji secara mendalam dari sisi kegunaan, transformasi pelayanan, kepuasan masyarakat, integrasi dan efektivitas implementasi.

Dari dasar perbedaan hasil penelitian (*gap research*) tersebut, menjadi menarik untuk peneliti membuat penelitian selanjutnya dalam pembuktian hasil penelitian sehingga dapat diperoleh kesimpulan dan keyakinan dari hasil penelitian yang akan dilakukan. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai inovasi OSS sebagai upaya meningkatkan pelayanan perizinan berusaha dan menghindarkan dari maladministrasi perizinan seperti pungutan liar dan percaloan, maka judul yang dapat diambil oleh peneliti adalah **Analisis Perizinan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Melalui Aplikasi Silancar Ditinjau Dari Konsep *Digital Maturity*.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana proses perizinan Usaha Mikro Kecil Menengah melalui aplikasi silancar dianalisis menggunakan konsep *digital maturity*?
2. Bagaimana dampak dari penerapan pengembangan aplikasi silancar terhadap perizinan UMKM?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui dan menganalisis proses perizinan Usaha Mikro Kecil Menengah melalui aplikasi silancar dianalisis menggunakan konsep *digital maturity*.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis dampak dari penerapan pengembangan aplikasi silancar terhadap perizinan UMKM.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penulis dapat menambah wawasan, gambaran dan informasi-informasi bagi ilmu pengetahuan pada umumnya dan bidang Ilmu Pemerintahan pada khususnya, dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu pemikiran bagi ilmu pemerintahan serta menjadi sebuah karya tulis ilmiah yang berguna sebagai bahan bacaan dan referensi terhadap kepentingan akademik mengenai titik tolak lebih lanjut bagi penelitian lain.

2. Secara Praktis

Penelitian ini memberikan sumbangsih pemikiran, informasi, bahan pertimbangan, dan memberikan masukan dalam perizinan usaha mikro melalui aplikasi silancar ditinjau dari konsep *digital maturity*, serta hasil penelitian ini dapat dijadikan perbandingan lebih lanjut bagi penelitian lain untuk melakukan kajian atau penelitian dalam aspek yang lain.

#### **1.5 Landasan Teori**

Penelitian ini berfokus pada penerapan aspek dalam lembaga pemerintahan. Ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu yang memberikan

penegasan pada pelaksanaan urusan-urusan pemerintahan baik dari pemerintah pusat hingga pemerintah desa,<sup>11</sup> yang berdampak pada proses kebijakan, dalam hal ini kebijakan yang dimaksud adalah yang memberikan dampak kepada masyarakat, termasuk didalamnya pengembangan dan inovasi, maka kaitanya dengan hal tersebut, peneliti ingin melihat aspek inovasi dari sudut pandang transformasi digital.

### 1.5.1 Transformasi Digital

Konsep transformasi digital secara umum adalah tentang mengadopsi teknologi untuk meningkatkan produktivitas, menciptakan nilai, dan meningkatkan kesejahteraan sosial. Transformasi Digital dalam pemerintahan sering melibatkan perubahan yang memengaruhi berbagai komponen organisasi pada tingkat yang berbeda. Penggunaan teknologi digital dapat secara signifikan mengubah infrastruktur, produk, layanan, proses bisnis, model bisnis, dan strategi organisasi, serta hubungannya dengan organisasi lain<sup>12</sup>

Transformasi digital didefinisikan sebagai fenomena sosial atau evolusi budaya sebagai transisi mendasar masyarakat yang didorong oleh generasi digital pada masa dimana teknologi digital mengakar secara kuat dalam budaya dan kegiatan sehari-hari.<sup>13</sup> Menurut Kaveesha Ariyaratna and Suren Peter transformasi digital adalah sebuah evolusi dalam melibatkan

---

<sup>11</sup>Muhadam Labolo, *Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kuisi, Teori, Konsep, dan Pengembangannya*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 10

<sup>12</sup>Rio Yusri Maulana, *Sistem Informasi Pemerintahan Teori Dan Perkembangan Konseptual Pemerintahan Digital*, (Purwokerto: PT. Pena Persada Kerta Utama, 2024), hlm. 127

<sup>13</sup>Sri Adiningsih, *Transformasi Ekonomi Berbasis Digital di Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2019), hlm. 34

sumber daya yang dimiliki termasuk pemanfaatan teknologi digital untuk menghasilkan suatu struktur, proses, nilai, posisi, maupun ekosistem dalam memberikan pengalaman yang baru.<sup>14</sup> Menurut Siti Aulia Rahmini transformasi digital adalah perubahan yang dibangun di atas fondasi teknologi digital, mengantarkan perubahan unik dalam operasi bisnis, proses bisnis dan penciptaan nilai.<sup>15</sup>

Dari pengertian transformasi digital menurut beberapa para ahli dapat disimpulkan bahwa transformasi digital adalah sebuah proses yang bertujuan untuk meningkatkan entitas bisnis di mana perusahaan merespons perubahan yang terjadi di lingkungan mereka dengan menggunakan teknologi digital untuk mengubah proses penciptaan nilai mereka dengan menyelaraskan budaya, orang-orang yang terlibat di dalam perusahaan, struktur organisasi yang jelas serta rincian dan gambaran tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh karyawan di dalam setiap divisinya.

### **1.5.2 Konsep *Digital Government***

Menurut Andrea Di Maio dan Rick Howard merekomendasikan agar pemerintah menggunakan model kematangan 5 tingkat Gartner untuk membantu menyusun strategi digital dan mengomunikasikannya kepada pembuat kebijakan dan pemangku kepentingan utama antara lain:<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup>Kaveesha Ariyaratna and Suren Peter, "Business Analytics Maturity Models: A Systematic Review of Literature" Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Bangkok, Thailand, March 5-7, 2019, hlm. 1763

<sup>15</sup>Siti Aulia Rahmini, "Analisis Transformasi Digital Pelayanan Publik Menggunakan Metode Gartner Analytic Asceendency (Studi Kasus Pelayanan Perizinan Kabupaten Majene)" *Jurnal Politeknik Caltex Riau*, Vol 9(2) 2023, hlm. 111

<sup>16</sup>Andrea Di Maio dan Rick Howard, "Introducing the Gartner Digital Government Maturity Model 2.0" Published: 20 July 2017, 1

1. Awal (*E-Government*)

Pada tingkat ini, fokusnya adalah pada memindahkan layanan yang diberikan oleh pemerintah yang sebelumnya manual berubah ke online demi kenyamanan pengguna dan penghematan biaya. Pemerintahan digital perlu mendapatkan perhatian khusus agar dalam penerapannya memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

2. Berkembang (Terbuka)

Pada tingkat ini, perkembangan teknologi menuntut pemerintah untuk berpartisipasi dalam memanfaatkan teknologi agar tercipta system pemerintahan yang terbuka. Adanya system pemerintahan yang terbuka bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah.

3. Pasti (Berpusat pada Data)

Pada tingkat ini fokusnya bergeser dari sekedar mendengarkan kebutuhan masyarakat atau pengguna menjadi secara proaktif mengeksplorasi kemungkinan-kemungkinan baru yang melekat dalam pemanfaatan digital. Seberapa berapa banyak program atau aplikasi yang digunakan memudahkan publik mendapatkan data yang diperlukan.

4. Terkelola (Sepenuhnya Digital)

Pada tingkat ini, organisasi, lembaga atau departemen telah berkomitmen penuh terhadap pendekatan data-sentris untuk

meningkatkan pemerintahan, dan pendekatan inovasi yang lebih disukai didasarkan pada prinsip-prinsip data terbuka. Data dibuat secara teratur, sehingga menghasilkan interaksi yang lebih mudah dan layanan yang lebih baik bagi public yang berlandaskan pada norma dan peraturan yang ada.

#### 5. Mengoptimalkan (Cerdas)

Pada tingkat ini,, proses inovasi digital dengan menggunakan data terbuka sudah tertanam kuat di seluruh pemerintahan, dengan dukungan dan kepemimpinan dari para pembuat kebijakan tingkat atas. Proses inovasi dapat diprediksi dan diulang, bahkan ketika menghadapi gangguan atau kejadian mendadak yang memerlukan respons cepat.

### 1.5.3 Pelayanan Perizinan

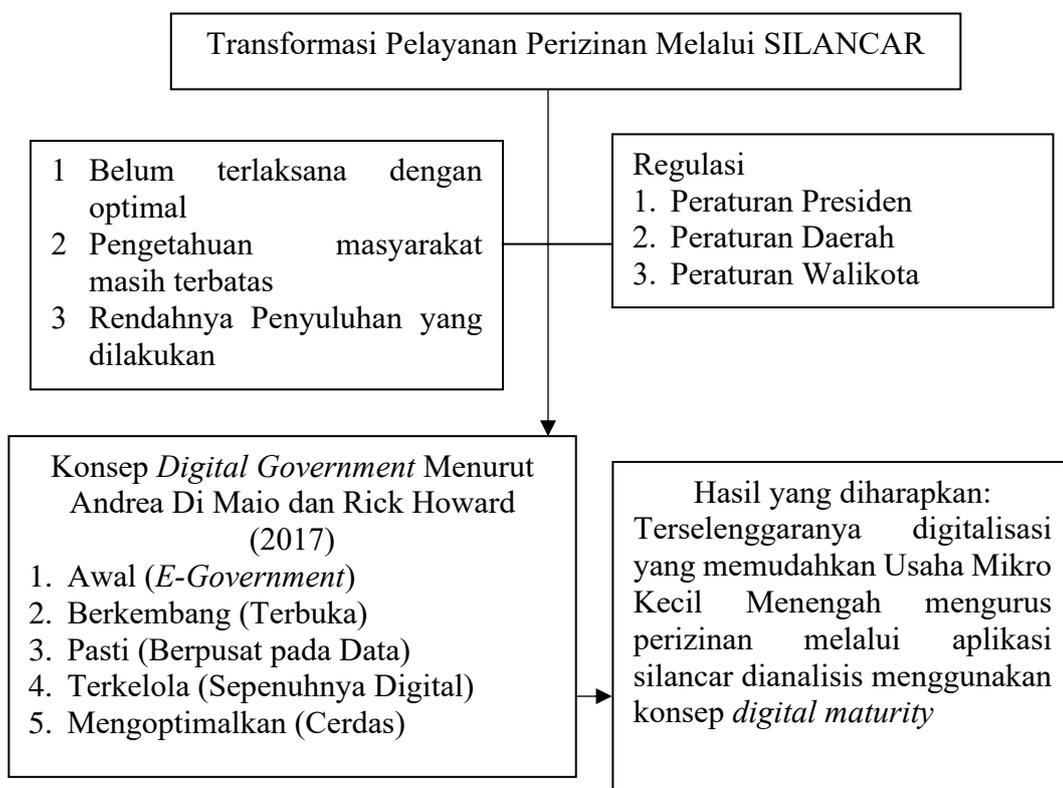
Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur good governance.<sup>17</sup> Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memilikikepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik good governance di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah,

---

<sup>17</sup>Dahyar Daraba, "Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia", *Pallangga Praja* Volume 5, No. 1, April 2023, hlm. 4

warga, dan sektor usaha. Kedua. Pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur governance melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik good governance diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik.

### 1.6 Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berpikir

### 1.7 Metode Penelitian

Untuk menerapkan suatu teori terhadap suatu permasalahan memerlukan metode khusus yang dianggap relevan dan membantu memecahkan permasalahan. Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian ini adalah penelitian

kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud memaparkan suatu situasi atau kejadian. Jenis pendekatan kualitatif yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Menurut Soerjono Soekanto, penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang bermaksud memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan, atau gejala-gejala lainnya.<sup>18</sup> Berdasarkan hal itu, untuk sempurnanya maka penelitian harus dilakukan secara deskripsi terkait perizinan usaha mikro melalui aplikasi silancar ditinjau dari konsep *digital maturity* dan disajikan secara naratif.

### 1.7.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang melihat dan mengungkapkan suatu keadaan maupun suatu objek dalam konteksnya menemukan makna atau pemahaman yang mendalam tentang suatu masalah yang dihadapi. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memaparkan secara sistematis faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu. Sedangkan yang dimaksud penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah di mana peneliti merupakan instrumen kunci. Penelitian ini akan memaparkan secara faktual dan akurat tentang perizinan usaha mikro melalui aplikasi silancar ditinjau dari konsep *digital maturity*.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup>Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2020), hlm. 10

<sup>19</sup>Irwansyah, *Penelitian Hukum Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel*, Mirra Buana Media, Yogyakarta Cet. 1, 2020, *Jurnal Hukum* 174. ISBN: 978- 623-80-4.

### 1.7.2 Lokasi Penelitian

Tempat yang dijadikan peneliti untuk meneliti yaitu bertempat di DPMPTSP Kota Jambi yang beralamat di Komplek Perkantoran, Jl. H. Zainir Haviz, Paal Lima, Kec. Kota Baru, Kota Jambi, Jambi 36129. Peneliti ingin terjun langsung ke lapangan untuk mencari jawaban dari pihak-pihak yang terkait.

### 1.7.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan berkaitan dengan topik penelitian, sehingga harapannya dengan terfokus peneliti benar-benar mampu mengumpulkan data dan menganalisis data yang sesuai dengan tujuan penelitian.<sup>20</sup> Penentuan fokus didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Fokus penelitian yang diperoleh setelah peneliti melakukan penjelajahan umum, dari penjelajahan umum ini peneliti akan memperoleh gambaran umum menyeluruh yang masih pada tahap permukaan terhadap situasi sosial. Untuk dapat memahami secara lebih luas dan mendalam, maka diperlukan pemilihan fokus penelitian mengenai perizinan usaha mikro melalui aplikasi silancar ditinjau dari konsep *digital maturity*.

### 1.7.4 Sumber Data

---

<sup>20</sup>Sandu Siyoto, *Dasa Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2020), hlm. 27.

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Para peneliti kualitatif biasanya memilih mengumpulkan data dari beragam sumber. Data yang digunakan dalam penelitian ini dapat diperoleh dari Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Para peneliti kualitatif biasanya memilih mengumpulkan data dari beragam sumber. Data yang digunakan dalam penelitian ini dapat diperoleh dari:

a. Data Primer

Data Primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya di lokasi penelitian. Data primer merupakan sekumpulan informasi yang diperoleh peneliti langsung dari lokasi penelitian dengan melalui sumber pertama (responden atau informan, melalui wawancara) atau melakukan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti sendiri.

b. Data sekunder

Sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, sumber data ini diperoleh dari bahan ahan kepustakaan berupa jurnal, buku, internet dan sebagainya yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian.

### 1.7.5 Teknik Penentuan Informan

Teknik Penentuan Informan adalah metode yang dipakai oleh peneliti kualitatif untuk menentukan siapakah yang akan dijadikan sumber data (informan). Oleh karena penelitian kualitatif tidak mengenal sampel (cuplikan), maka penentuan informan dilakukan, berdasarkan keterlibatan (keterkaitan) seseorang (informan) dengan objek penelitian yang akan diteliti. Dengan cara ini, baru kemudian peneliti menentukan berapa jumlah informan yang akan dimintai informasinya berdasarkan keterlibatan dengan objek penelitian.

Teknik penentuaninforman ini adalah jenis data primer. Data primer diperoleh langsung oleh penelitimelalui wawancara pada narasumber dan meninjau langsung pada lokasi penelitian. Teknik sampling yang digunakan ialah *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan atau sudah ditentukan. Berdasarkan pada sampel yang dipilih adalah mereka yang memiliki informasi yang lebih luas atau kaya (*rich information*). Tidak menutup kemungkinan jika peneliti menggunakan teknik *snowball* yaitu bertambahnya informan yang dibutuhkansesuai kebutuhan penelitian di lapangan.<sup>21</sup> Diantaranya adalah

- a. Kepala DPMPTSP Kota Jambi.
- b. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Usaha di DPMPTSP Kota Jambi.

---

<sup>21</sup> Josef Mario Monteiro, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, (Yogyakarta: Dipuplish, 2020, hlm. 54.

- c. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Usaha di DPMPTSP Kota Jambi
- d. UMKM di Kota Jambi (Telanaipura, Simpang Tiga Sipin, Kota Baru dan Tanggo Rajo/Jembatan Gentala Arasy).

### 1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam Menyusun penelitian ini penulis memngumpulkan data melalui beberapa Teknik yaitu;

#### a. Wawancara

Wawancara merupakan Teknik pengumpulan data dengan cara menanyakan langsung kepada informan mengenai suatu pokok permasalahan yang diangkat dalam penelitian.<sup>22</sup> Metode ini dilakukan secara tanya jawab dengan memberikan pertanyaan- pertanyaan yang telah disusun secara sistematis mengenai isu pemerintahan yang diangkat dalam penelitian. Metode ini digunakan agar penulis mendapatkan informasi secara akurat dan sesuai dengan apa yang terjadi di fakta lapangan. Peneliti menggunakan metode wawancara yang dilakukan kepada subjek dengan menggunakan dokumentasi catatan lapangan dan juga recorder

#### b. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik mengumpulkan data dengan cara melihat, mengamati dan mencatat semua hal yang terjadi di

---

<sup>22</sup> Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, (Bandung: Cv Mandar Maju, 2018), hlm. 145.

lapangan. Pengertian. Observasi tidak lain adalah sebuah kegiatan yang terencana dan terfokus untuk melihat dan mencatat serangkaian perilaku ataupun jalannya sebuah system yang memiliki tujuan tertentu, serta mengungkapkan apa yang ada di balik munculnya perilaku dan landasan suatu system tersebut.<sup>23</sup>

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi atau dokumen merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlalu. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dan terkait dengan fokus penelitian adalah sumber informasi yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif.<sup>24</sup> Dokumen itu dapat berbentuk teks tertulis, artefacts, gambar maupun foto. Dokumen tertulis berupa laporan perizinan.

### 1.7.7 Teknik Analisi Data

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Aktivitas analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan mengambil kesimpulan lalu diverifikasi. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan transkrip wawancara, observasi, catatan lapangan, dokumen, foto dan material lainnya untuk meningkatkan pemahaman

---

<sup>23</sup> Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2020), hlm. 8.

<sup>24</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2020), hlm. 145.

peneliti tentang perizinan usaha mikro melalui aplikasi silancar ditinjau dari konsep *digital maturity*.

Peneliti menggunakan teknis analisis data lapangan model Miles dan Huberman dalam Sugiyono, bahwa data penelitian kualitatif tekumpul melalui teknik pengumpulan data yang berbeda beda.<sup>25</sup>Oleh karena itu data tersebut harus diproses dan dianalisis dengan melakukan reduksi data, penyajian data dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Reduksi adalah memilih data atau informasi hasil pengumpulan data yang berkaitan dengantopik penelitian. Penyajian adalah menampilkan atau memaparkan data (informasi )yang diperoleh dalam proses pengumpulan data. Penarikan kesimpulan merupakanproses analisis data atau informasi yang kemudian bermuara pada kesimpulan penelitian.

#### **1.7.8 Keabsahan Data**

Keabsahan data merupakan padanan dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (realibilitas) menurut versi penelitian kuantitatif dan disesuaikan dengan tuntunan pengetahuan, kreteria, dan paradigma sendiri”. Keabsahan data merupakan derajat kepercayaan atau kebenaran hasil suatu penelitian. Menurut Sugiyono keabsahan data di dalam penelitian kualitatif, suatu realistis itu bersifat majemuk dan dinamis, sehingga tidak ada yang konsisten dan berulang seperti semula. Keabsahan data dapat dicapai dengan menggunakan proses pengumpulan data dengan teknik triangulasi data.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2021), hlm. 73

<sup>26</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, hlm. 78