

**STRATEGI PROGRAM GO DIGITAL DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN UMKM DI  
KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**DIAN PERMATA**  
**2203100023**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2026**

## BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama : DIAN PERMATA  
NPM : 2203100023  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Pada hari, Tanggal : Kamis, 09 April 2026  
Waktu : 09.00 WIB s.d. Selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP

(.....)

PENGUJI II : RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos, M.A.

(.....)

PENGUJI III : Assoc. Prof. Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP.

(.....)

### PANITIA UJIAN

Ketua

(.....)



Sekretaris

(.....)

Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, M.SP.

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.LKom

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

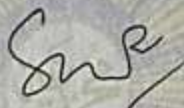
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai bimbingan diberikan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama : Dian Permata  
NPM : 2203100023  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Strategi Program GO DIGITAL Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan UMKM Di Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Medan, 31 Maret 2026

Pembimbing



Assoc. Prof. Dr. SITI HAJAR, S. Sos., M. SP.  
NIDN. 0123098003

Disetujui Oleh  
Ketua Program Studi



ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP  
NIDN. 122118801



Assoc. Prof. DR. ARIFIN SALEH, S.Sos, M.SP.  
NIDN. 0030017402

## PERNYATAAN



Dengan ini saya, **Dian Permata**, NPM 2203100023 menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuai imbalan atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas Akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali agar keserjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijasah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 07 Mei 2026

Yang menyatakan



**DIAN PERMATA**

Unggul | Cerdas | Caya

## **ABSTRAK**

### **STRATEGI PROGRAM GO DIGITAL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN UMKM KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN**

Oleh :

**DIAN PERMATA**  
**2203100023**

Penelitian ini mengkaji strategi Program GO DIGITAL dalam meningkatkan pelayanan perizinan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Permasalahan yang diangkat berfokus pada bagaimana implementasi program GO DIGITAL dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, aksesibilitas, serta akuntabilitas pelayanan perizinan UMKM, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi pemerintah daerah melalui digitalisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan bagi pelaku UMKM. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan Kepala Bidang Dinas Koperasi dan UMKM, pegawai dinas, serta pelaku UMKM, serta didukung oleh dokumentasi dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program GO DIGITAL memberikan dampak positif dalam meningkatkan pelayanan perizinan UMKM, khususnya pada aspek efisiensi melalui percepatan proses, transparansi melalui keterbukaan informasi, aksesibilitas melalui kemudahan layanan, serta akuntabilitas dalam pelayanan. Namun, masih terdapat kendala seperti rendahnya literasi digital pelaku UMKM serta keterbatasan pemahaman terhadap sistem yang digunakan. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi, pendampingan, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar implementasi program berjalan optimal. Penelitian ini menegaskan bahwa penerapan Program GO DIGITAL merupakan upaya dalam menciptakan pelayanan perizinan yang efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat

***Kata kunci : Program Go Digital, Pelayanan Perizinan, Kebijakan UMKM,  
Governansi Publik***

## KATA PENGANTAR



**Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh**

Alhamdulillahirabbil'alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan rahmatnya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya tidak lupa pula peneliti mengucapkan Shalawat dan Salam kepada Junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa Risalahnya kepada seluruh umat manusia dan menjadi suri tauladan bagi kita semua. Penelitian ini merupakan kewajiban bagi peneliti guna melengkapi tugas-tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Strata 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik. Adapun judul peneliti yaitu : **“STRATEGI PROGRAM GO DIGITAL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN UMKM DI KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN”**.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari skripsi ini dapat terselesaikan dengan bimbingan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesarbesarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, yang paling utama kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat Kesehatan, keselamatan, kedamaian diri, dan kemudahan

untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih juga kepada kedua orang tua, ayahanda tercinta Ponirin dan ibunda tercinta Zaita yang tiada hentinya memberikan kasih sayang dan selalu memberikan motivasi serta do'a hingga penulis mengucapkan terimakasih yang tulus kepada semua orang yang telah membantu dalam menulis skripsi dan menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Arifin Shaleh, S.Sos, M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos,M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Assoc Prof. Dr. Hj Yurisna Tanjung, M.Ap selaku Wakil Dekan III Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos, M.SP selaku Ketua Program Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu **Assoc. Prof. Dr. Siti Hajar S.Sos., M.SP** Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.

8. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Kepada Seluruh Staf Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang membantu Administrasi dan informasi.
10. Kepada kepala Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Serta Perdagangan Kabupaten Labuhanbatu Selatan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
11. Kepada kepala koperasi dan mikro, dan beserta staf nya, dan Masyarakat setempat yang telah bersedia membantu sebagai narasumber untuk menyelesaikan penelitian.
12. Kepada Istri dan Buah Hati Penulis Putri Anggini dan Abizar Alvarendra Fahlevi yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis hingga saat ini.
13. Kepada adik kandung saya Ardiansyah yang selalu memberikan dukungan dan motivasi semangat kepada penulis.
14. Kepada saudara sepupu terbaik penulis yang selalu memberi support dan dukungan kepada penulis yaitu, Riki Ferdiansyah
15. Sahabat penulis yang selalu memberi support dan dukungan kepada penulis yaitu , Habib Mulya Ramdhani, Farid Al Nasri, Alief Dio Fahrezi.
16. Kepada teman-teman mahasiswa Ilmu Administrasi Publik stambuk 2022 yang tidak dapat ditulis satu persatu, terimakasih selalu berbagi informasi selama berjala masa perkulihan serta *support* satu sama lain.

17. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri yakni Dian Permata karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyusun skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas segala amal kebaikan, serta penulis juga memohon maaf atas kesalahan yang ada selama penulis skripsi ini. Penulis menyadari terkandung dan tertuang dalam skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna dari segi teknis maupun materinya. Seiring dalam hal ini, saran dan nasehat yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga akan lebih baik untuk kedepannya, dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan siapa saja yang membacanya. Amin Yarobbal Alamin.

***Wasalammualikum Warahmatullahi Wabarakatuh.***

Medan, 06 April 2026  
Penulis

**Dian Permata**  
**2003100023**

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>ABSTRAK</b> .....  | <b>i</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....   | <b>ii</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....  | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....   | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....  | <b>x</b>    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....  | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....  | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....   | 6           |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....   | 6           |
| 1.4 Sistematika Penulisan.....  | 7           |
| <b>BAB II URAIAN TEORITIS</b> .....   | <b>9</b>    |
| 2.1 Pelayanan Publik.....   | 9           |
| 2.2 Pelayanan Perizinan .....   | 10          |
| 2.2.1 Pelayanan Perizinan UMKM.....   | 11          |
| 2.2.2 Karakteristik Pelayanan Perizinan UMKM .....  | 13          |
| 2.2.3 Model Pelayanan Perizinan UMKM Menurut Siti Zulaikha (Zulaikha, 2024)   | 15          |
| 2.3 Administrasi Publik.....  | 17          |
| 2.4 Governance publik .....   | 20          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....  | <b>25</b>   |
| 3.1 Jenis Penelitian.....   | 25          |
| 3.2 Kerangka Konsep .....   | 26          |
| 3.3 Defenisi Konsep .....   | 27          |
| 3.4 Kategorisasi Penelitian .....   | 28          |
| 3.5 Narasumber .....  | 29          |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data.....  | 30          |
| 3.7 Teknik Analisis Data .....  | 32          |
| 3.8 Lokasi Waktu Penelitian.....  | 33          |
| 3.9 Deskripsi Ringkasan Objek Penelitian .....  | 33          |
| 3.9.1 Visi Misi Kantor Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Serta<br>Perdagangan Kabupaten Labuhanbatu Selatan .....           | 35          |
| 3.9.2 Struktur Organisasi Kantor Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah<br>Serta Perdagangan Kabupaten Labuhanbatu Selatan ..... | 36          |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>37</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian .....                         | 37        |
| 4.1.1 Efisiensi.....                               | 38        |
| 4.1.2 Transparansi .....                           | 43        |
| 4.1.3 Aksesibilitas .....                          | 47        |
| 4.1.4 Akuntabilitas .....                          | 51        |
| 4.2 Pembahasan.....                                | 55        |
| 4.2.1 Efisiensi.....                               | 55        |
| 4.2.2. Transparansi .....                          | 56        |
| 4.2.3 Aksesibilitas .....                          | 58        |
| 4.2.4. Akuntabilitas .....                         | 60        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                          | <b>62</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                               | 62        |
| 5.2 Saran .....                                    | 64        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                         | <b>65</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                              | <b>68</b> |

## **DAFTAR GAMBAR**

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1. Kerangka konsep .....   | 26 |
| Gambar 2. Struktur Organisasi Dinas Perdagangan dan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Labuhanbatu Selatan ..... | 36 |

## **DAFTAR TABEL**

|   |   |
|---|---|
| Tabel 1. Data Jumlah Masyarakat Pelaku UMKM Di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Berdasarkan Kecamatan Tahun 2025 ..... | 3 |
|---|---|

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1. Dokumentasi di Kantor Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Serta Perdagangan Kabupaten Labuhanbatu Selatan..... | 68 |
| Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara Dengan Pelaku UMKM di Kabupaten Labuhanbatu Selatan.....   | 70 |
| Lampiran 3. SK-1 Permohonan Judul Skripsi .....  | 71 |
| Lampiran 4. SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi Dan Pembimbing .....  | 72 |
| Lampiran 5. SK-3 Permohonan Seminar Proposal .....   | 73 |
| Lampiran 6. SK-4 Undangan/Panggilan Seminar Proposal Skripsi.....  | 74 |
| Lampiran 7. Draft Wawancara .....  | 75 |
| Lampiran 8. Surat Mohon Izin Penelitian .....  | 76 |
| Lampiran 9 Surat Selesai Riset .....   | 77 |
| Lampiran 10 Surat Bebas Pinjam Buku .....  | 78 |
| Lampiran 11 SK-5 Berita Acara Bimbingan .....  | 79 |
| Lampiran 12 LOA JURNAL.....  | 80 |
| Lampiran 13. Daftar Riwayat Hidup.....   | 81 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan aktivitas usaha yang memiliki potensi untuk memperluas lapangan kerja dan menyediakan layanan ekonomi bagi masyarakat. UMKM berperan penting untuk mewujudkan pemerataan ekonomi, mengoptimalkan pendapatan masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi. UMKM ialah kegiatan usaha yang dilakukan oleh perseorangan atau kelompok yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan perseorangan atau kelompok. Pengembangan UMKM sebagai dasar ekonomi kerakyatan dalam sebuah strategi yang harus ditindaklanjuti dengan langkah nyata.

UMKM menjadi sumber inovasi dan kreativitas yang dapat menghasilkan produk dan jasa dengan mempunyai nilai tambah serta meningkatkan daya saing pasar. Melalui UMKM, diversitas usaha dan keunggulan lokal dapat diwujudkan, menciptakan ekosistem bisnis yang sehat dan berkelanjutan. Dukungan yang kuat dari pemerintah dan masyarakat menjadi kunci untuk memperkuat dan mengembangkan UMKM, sehingga mampu memberikan dampak positif yang lebih besar untuk kemajuan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.

Keadaan tersebut, membuat pelaku usaha terdorong untuk memperbaiki kualitas manajerial mereka. Maka, penting adanya pendampingan dan pelatihan untuk meningkatkan literasi pelaku UMKM. Terutama dalam perizinan usaha

UMKM. Hal ini juga di dukung oleh pemerintah daerah labusel melalui dinas UMKM untuk memberikan dukungan terkait pelayanan perizinan UMKM. Upaya ini dilakukan dengan menerapkan program go digital khusus untuk UMKM.

Akan tetapi diperlukan strategi program go digital untuk meningkatkan pelayanan perizinan UMKM di labusel. Hal ini disebabkan oleh masih terbatasnya akses bagi pelaku UMKM dalam menggunakan program go digital tersebut. Salah satunya adalah terkait ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan bagi pelaku UMKM dengan menggunakan program go digital tersebut. Salah satunya adalah terkait kecepatan waktu dalam penyelesaian perizinan bagi pelaku UMKM.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah pada pasal 1 ayat 10, pengembangan dijelaskan sebagaimana Tindakan yang dilakukan pemerintah, pemerintah daerah, dunia usaha dan masyarakat untuk memperkuat Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dengan menyediakan fasilitas, bimbingan, pendampingan dan bantuan untuk meningkatkan kemampuan dan daya saing UMKM. Selain itu Pasal 3, menegaskan bahwa usaha mikro, Kecil dan menengah bertujuan untuk menumbuhkan dan mengembangkan usaha dalam rangka membangun perekonomian nasional berdasarkan demokrasi ekonomi yang berkeadilan. Oleh karena itu, seluruh lapisan masyarakat yang memiliki usaha baik mikro maupun makro, berperan penting dalam menjaga kelancaran ekonomi dan mewujudkan kemandirian masyarakat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun

2008:4).

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 40/KMK.06/2003, Usaha Mikro merupakan usaha produktif yang dijalankan oleh individu atau keluarga Warga Negara Indonesia, dengan omzet tahunan maksimal Rp100 juta dan plafon kredit perbankan yang dapat diajukan sebesar Rp50 juta. Karakteristik usaha mikro antara lain fleksibilitas dalam jenis barang yang dijual, lokasi usaha yang tidak tetap, belum menerapkan sistem pencatatan keuangan, serta pengelolaan usaha yang masih tercampur dengan keuangan pribadi. Pelaku usaha mikro umumnya memiliki tingkat Pendidikan yang rendah, belum memiliki akses perbankan, dan sering kali tidak mengantongi izin usaha resmi seperti NPWP atau legalitas lainnya.

Tabel 1. Data Jumlah Masyarakat Pelaku UMKM Di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Berdasarkan Kecamatan Tahun 2025

| No | Kecamatan      | Jumlah Umkm | Jumlah Umkm Di Kab. Labuhanbatu Selatan |
|----|----------------|-------------|---|
| 1  | Kota Pinang    | 667         | 4.406                                   |
| 2  | Kampung Rakyat | 892         |   |
| 3  | Sungai Kanan   | 924         |   |
| 4  | Torgamba       | 1.147       |   |
| 5  | Silangkitang   | 776         |   |

Sumber: Dinas Koperasi Dan Umkm Serta Perdagangan Kabupaten Labuhanbatu Selatan 2025

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah masyarakat pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Labuhanbatu Selatan berdasarkan kecamatan pada tahun 2025. Berdasarkan data yang dikumpulkan dari Dinas Koperasi dan UKM serta Perdagangan Kabupaten Labuhanbatu Selatan pada tahun 2025, total 4.406 unit usaha berada di lima kecamatan, yaitu Kecamatan Kotapinang,

Kampung Rakyat, Sungai Kanan, dan Torgamba.

Ini menunjukkan bahwa kegiatan ekonomi masyarakat cukup aktif dan tersebar di seluruh kecamatan Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Banyak pelaku UMKM menunjukkan banyak potensi ekonomi lokal yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal. UMKM memainkan peran penting dalam menciptakan lapangan kerja baru, menggerakkan perekonomian, dan menjadi salah satu pilar utama dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan di tingkat daerah.

Dalam menjalankan usaha tentunya banyak menghadapi berbagai permasalahan dalam pengembangannya, yaitu: kurangnya permodalan, kesulitan dalam pemasaran, struktur organisasi sederhana dengan pembagian kerja yang tidak baku, kualitas manajemen rendah, Sumber Daya Manusia terbatas dan kualitasnya rendah, aspek legalitas lemah, dan rendahnya kualitas teknologi.

Keadaan tersebut, membuat pelaku usaha terdorong untuk memperbaiki kualitas manajerial mereka. Maka, penting adanya pendampingan dan pelatihan untuk meningkatkan literasi pelaku UMKM. Terutama dalam perizinan usaha UMKM. Hal ini juga di dukung oleh pemerintah daerah labusel melalui dinas UMKM untuk memberikan dukungan terkait pelayanan perizinan UMKM. Upaya ini dilakukan dengan menerapkan program go digital khusus untuk UMKM.

Akan tetapi diperlukan strategi program go digital untuk meningkatkan pelayanan perizinan UMKM di labusel. Hal ini disebabkan oleh masih terbatasnya akses bagi pelaku UMKM dalam menggunakan program go digital

tersebut. Salah satunya adalah terkait ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan bagi pelaku UMKM dengan menggunakan program go digital tersebut. Salah satunya adalah terkait kecepatan waktu dalam penyelesaian perizinan bagi pelaku UMKM.

Maka tantangan utama yang dihadapi pelaku UMKM adalah proses perizinan yang rumit. Perizinan yang efisien adalah kunci untuk memastikan bahwa usaha dapat beroperasi secara legal dan memperoleh dukungan dari pemerintah. Dalam banyak kasus, proses perizinan yang panjang dan birokratis justru menjadi penghalang bagi pelaku UMKM untuk memulai atau mengembangkan usaha mereka. Ketidakpastian mengenai perizinan juga dapat mengurangi minat pelaku usaha untuk berinvestasi dan berinovasi.

Di Kabupaten Labuhanbatu Selatan, di mana banyak pelaku UMKM berjuang untuk bertahan di tengah persaingan yang ketat, penting untuk memahami urgensi perizinan ini. Perizinan yang baik tidak hanya memberikan legitimasi kepada usaha, tetapi juga memberikan akses kepada pelaku UMKM untuk mendapatkan pembiayaan, pasar, dan jaringan bisnis yang lebih luas. Oleh karena itu, reformasi dalam proses perizinan menjadi sangat penting untuk mendukung pertumbuhan UMKM di daerah ini.

Menghadapi tantangan yang ada, program GO DIGITAL di Kabupaten Labuhanbatu Selatan menjadi langkah yang sangat relevan. Digitalisasi memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses perizinan. Dengan memanfaatkan teknologi, pelaku UMKM dapat mengakses informasi yang lebih baik, mengurangi waktu yang diperlukan untuk

mendapatkan izin, dan menghindari birokrasi yang sering kali menghambat.

Namun, meskipun digitalisasi menawarkan banyak keuntungan, masih ada beberapa masalah yang perlu diatasi. Banyak pelaku UMKM di Labuhanbatu Selatan yang belum terbiasa dengan teknologi digital, sehingga menciptakan kesenjangan dalam adopsi sistem digital. Sebagian pelaku usaha masih bergantung pada cara-cara tradisional, sehingga diperlukan program yang tidak hanya memperkenalkan teknologi baru, tetapi juga memberikan pelatihan dan dukungan kepada pelaku UMKM agar mereka dapat memanfaatkan teknologi tersebut secara maksimal.

Tujuan program ini adalah untuk memanfaatkan teknologi informasi untuk mempercepat dan mempermudah proses perizinan. Ini akan memungkinkan pelaku UMKM untuk mengurus izin usaha mereka secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana Strategi Program GO DIGITAL Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Umkm Di Kabupaten Labuhanbatu Selatan?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Strategi Program GO DIGITAL Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Umkm Di Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoretis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik, manajemen pembangunan daerah, dan tata kelola pelayanan publik berbasis digital. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik dalam memahami penerapan strategi digitalisasi pemerintah daerah melalui program GO DIGITAL dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi proses perizinan UMKM. Selain itu, penelitian ini memperkaya kajian literatur tentang pelayanan perizinan yang berorientasi pada peningkatan daya saing ekonomi lokal melalui pemanfaatan teknologi informasi.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan program GO DIGITAL, agar pelayanan perizinan bagi UMKM dapat dilakukan dengan lebih cepat, mudah, dan transparan. Bagi pelaku UMKM, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya penggunaan teknologi digital dalam pengurusan izin usaha serta mendorong mereka untuk beradaptasi dengan sistem pelayanan modern. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi masyarakat dan akademisi dalam mengembangkan kajian maupun kebijakan yang mendukung pemberdayaan ekonomi lokal melalui layanan perizinan berbasis digital.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penelitian dilakukan secara sistematis, logis, dan konsisten agar

dapat melihat dan mengkaji penelitian ini secara teratur dan sistematis, maka di buat penulisan yang di anggap berkaitan antara satu yang lainnya yaitu sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penelitian.

### **BAB II : URAIAN TEORITIS**

Dalam BAB II berisi, Telaah Pustaka yang merupakan landasan teori yang menyangkut referensi-referensi dan buku-buku dengan permasalahan yang dibahas oleh peneliti.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini, penulis menguraikan tentang Metode Penelitian, Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Kategorisasi Penelitian, Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Lokasi dan Waktu Penelitian, Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menguraikan hasil data yang diperoleh dari lapangan sehingga peneliti dapat memberikan interpretasi atas permasalahan yang diteliti.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran semua hasil yang di teliti.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan sesuai dengan peraturan yang berlaku, dengan mengutamakan kepentingan umum, kemudahan proses, kecepatan pelayanan, serta kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama (Khaidir Ali & Rafieqah Nalar Rizky, 2021). Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan demi memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/ KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Taufiqurokhman, 2018).

Pelayanan publik yang tercantum dalam peraturan tersebut meliputi berbagai macam layanan, salah satunya adalah layanan perizinan, yaitu layanan administratif yang berhubungan dengan pemberian legalitas kepada individu atau pelaku usaha agar dapat melaksanakan kegiatan ekonomi sesuai dengan hukum yang berlaku. Dalam kajian ini, pelayanan perizinan yang ada di Dinas

UMKM Kabupaten Labuhanbatu Selatan merupakan contoh nyata dari pelayanan publik yang sangat penting untuk mendukung perkembangan ekonomi lokal melalui pemberian izin usaha kepada para pelaku UMKM. Efektivitas pelayanan publik dapat dilihat dari kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang terstruktur, sesuai kebutuhan masyarakat, serta mampu menciptakan kepuasan melalui proses pelayanan yang jelas dan terencana (Mahardika Ananda, 2024). Pelayanan publik yang baik juga memerlukan sistem yang mendukung kemudahan akses, kecepatan pelayanan, serta koordinasi yang efektif antar pelaksana kebijakan (Saputra, 2022).

## **2.2 Pelayanan Perizinan**

Pelayanan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan berbentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakat. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat administratif maupun pemenuhan terhadap barang atau jasa. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan tentunya harus melakukan pelayanan publik secara optimal untuk menghasilkan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat

Pelayanan perizinan adalah proses pemberian izin kepada orang atau badan usaha untuk melakukan aktivitas usaha berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan. Izin ditujukan untuk mengarahkan dan menyeleksi kegiatan-kegiatan tertentu yang dilakukan oleh masyarakat. Izin dipakai sebagai landasan hukum untuk menjamin kepastian hukum, melindungi kepentingan dan sebagai alat bukti sebuah usaha (sutrisno, 2016)

Pelayanan perizinan usaha memiliki perhatian khusus dikarenakan

berhubungan langsung dengan sektor ekonomi dan pendapatan masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan perizinan dianggap memerlukan penyempurnaan pada sistem pelayanan publik termasuk perbaikan metode dan prosedur dalam pelayanan publik itu sendiri (Arif & Wahyudi, 2022).

Pelayanan perizinan dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, misalnya upaya instansi yang berwenang dalam memberikan jaminan kepastian hukum atas usaha yang dimiliki sehingga dapat menjamin segala aktivitas. Jadi, pelayanan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi.

### **2.2.1 Pelayanan Perizinan UMKM**

Pelayanan perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peranan penting dalam mendukung perkembangan kegiatan usaha masyarakat, khususnya bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Pelayanan perizinan tidak hanya berfungsi sebagai proses administratif untuk memberikan legalitas usaha, tetapi juga menjadi sarana pemerintah dalam menciptakan iklim usaha yang kondusif serta memberikan kepastian hukum bagi masyarakat yang menjalankan kegiatan ekonomi. Pelayanan perizinan yang efektif sangat dibutuhkan oleh pelaku UMKM karena legalitas usaha dapat membuka berbagai peluang pengembangan usaha, seperti akses terhadap pembiayaan, peningkatan kepercayaan konsumen, serta kesempatan untuk mengikuti program pemberdayaan usaha dari pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah perlu menyediakan sistem pelayanan perizinan yang

mudah, cepat, transparan, serta dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat

Menurut (Zulaikha, 2024) dalam buku *Optimalisasi Pelayanan Perizinan: Mewujudkan Efisiensi, Transparansi, dan Aksesibilitas Proses Perizinan UMKM*. pelayanan perizinan yang optimal harus mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat melalui sistem pelayanan yang efisien, terbuka, dan mudah diakses. Pelayanan perizinan tidak hanya dilihat dari hasil akhir berupa penerbitan izin usaha, tetapi juga dari bagaimana proses pelayanan tersebut dilaksanakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Zulaikha menjelaskan bahwa pelayanan perizinan yang baik harus mampu mengurangi hambatan birokrasi,

Pelayanan perizinan bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan bagian penting dari penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi pada pemberian legalitas usaha secara sistematis, terstruktur, dan berbasis kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini tidak hanya dipahami sebagai proses administratif semata, melainkan sebagai instrumen strategis pemerintah dalam mendorong pertumbuhan ekonomi lokal, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta memperkuat daya saing UMKM di tengah dinamika ekonomi yang semakin kompetitif Zulaikha (2024).

Dalam perspektif ini, pelayanan perizinan UMKM mencerminkan pergeseran paradigma dari model birokrasi tradisional yang cenderung kaku dan berbelit-belit menuju model pelayanan publik modern yang lebih responsif, adaptif, dan inovatif. Pemerintah dituntut untuk mampu menghadirkan pelayanan yang tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga mampu menjawab

kebutuhan riil pelaku UMKM, terutama dalam menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan informasi, rendahnya literasi digital, serta minimnya pemahaman mengenai pentingnya legalitas usaha.

### **2.2.2 Karakteristik Pelayanan Perizinan UMKM**

#### **1. Berorientasi pada Pemberdayaan Masyarakat**

Karakteristik pelayanan perizinan UMKM tersebut tidak hanya bersifat konseptual, melainkan harus diwujudkan secara nyata dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Karakteristik yang berorientasi pada pemberdayaan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan perizinan tidak berhenti pada aspek legalitas semata, tetapi juga menjadi sarana strategis dalam meningkatkan kapasitas dan kemandirian pelaku UMKM. Dalam konteks ini, legalitas usaha berfungsi sebagai pintu masuk bagi pelaku usaha untuk memperoleh akses terhadap berbagai program pengembangan, sehingga mampu meningkatkan daya saing usaha secara berkelanjutan (Zulaikha 2024)

#### **2. Sederhana dan Mudah Dipahami**

Karakteristik sederhana dan mudah dipahami mencerminkan adanya upaya pemerintah dalam merancang sistem pelayanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga komunikatif dan ramah bagi masyarakat. Penyederhanaan prosedur serta penggunaan bahasa yang jelas dan tidak teknis menjadi faktor penting agar pelayanan dapat diakses oleh pelaku UMKM dengan latar belakang pendidikan yang beragam. Dengan demikian, hambatan administratif yang selama ini menjadi kendala utama

dalam pengurusan izin usaha dapat diminimalisir.

### 3. Berbasis Teknologi Informasi

Karakteristik berbasis teknologi informasi menunjukkan adanya transformasi pelayanan publik menuju sistem digital yang lebih modern dan adaptif. Pemanfaatan teknologi, seperti sistem Online Single Submission (OSS), tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akurasi data. Namun demikian, implementasi teknologi ini perlu diimbangi dengan kesiapan infrastruktur dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, baik dari sisi penyelenggara pelayanan maupun pelaku UMKM, agar tidak menimbulkan kesenjangan digital.

### 4. Inklusif dan Non-Diskriminatif

Karakteristik inklusif dan non-diskriminatif menekankan bahwa pelayanan perizinan UMKM harus mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa adanya perlakuan yang berbeda. Hal ini mencerminkan komitmen pemerintah dalam mewujudkan keadilan sosial dan kesetaraan akses dalam pelayanan publik. Pelayanan yang inklusif tidak hanya memperhatikan aspek geografis, tetapi juga mempertimbangkan kondisi sosial ekonomi masyarakat, sehingga setiap pelaku UMKM memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh legalitas usaha.

### 5. Berkelanjutan

Adapun karakteristik berkelanjutan menunjukkan bahwa pelayanan perizinan UMKM merupakan proses yang bersifat terus-menerus dan

tidak berhenti pada tahap penerbitan izin. Menurut Siti Zulaikha (2024), diperlukan adanya tindak lanjut berupa pembinaan, monitoring, dan evaluasi untuk memastikan bahwa usaha yang telah memperoleh izin dapat berkembang secara optimal. Pendekatan berkelanjutan ini juga memungkinkan pemerintah untuk mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi pelaku UMKM, sehingga kebijakan dan program yang dirancang dapat lebih tepat sasaran.

### **2.2.3 Model Pelayanan Perizinan UMKM Menurut Siti Zulaikha (Zulaikha, 2024)**

#### **1. Efisiensi**

Efisiensi dalam pelayanan perizinan UMKM menggambarkan bagaimana proses pelayanan dapat berlangsung secara cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit. Menurut Zulaikha (2024), efisiensi tidak hanya dilihat dari kecepatan waktu penyelesaian izin, tetapi juga dari kesederhanaan prosedur serta kemampuan pemerintah dalam memanfaatkan sumber daya secara optimal. Pelayanan yang efisien akan memberikan kemudahan bagi pelaku UMKM dalam mengurus legalitas usaha tanpa harus menghadapi hambatan birokrasi yang panjang. Selain itu, pemanfaatan teknologi seperti sistem digital turut berperan penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. Dengan adanya efisiensi, pelaku UMKM akan lebih terdorong untuk mengurus izin usaha karena prosesnya dianggap tidak menyulitkan dan tidak memakan waktu yang lama.

## 2. Transparansi

Transparansi dalam pelayanan perizinan UMKM berkaitan dengan keterbukaan informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai seluruh proses pelayanan. Zulaikha (2024) menjelaskan bahwa transparansi merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dalam hal ini, pelaku UMKM harus memperoleh informasi yang jelas terkait persyaratan, prosedur, biaya, serta jangka waktu penyelesaian izin. Keterbukaan tersebut akan meminimalisir terjadinya kesalahpahaman maupun praktik penyimpangan dalam pelayanan. Dengan adanya transparansi, masyarakat dapat memahami alur pelayanan secara menyeluruh dan merasa lebih yakin terhadap proses yang dijalankan oleh pemerintah.

## 3. Aksesibilitas

Aksesibilitas dalam pelayanan perizinan UMKM menunjukkan sejauh mana layanan tersebut dapat dijangkau dan dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat. Menurut Zulaika (2024), pelayanan yang baik adalah pelayanan yang tidak membatasi akses masyarakat, baik dari segi lokasi, kemampuan ekonomi, maupun tingkat literasi. Dalam konteks ini, pemerintah dituntut untuk menyediakan layanan yang mudah dijangkau, baik secara langsung maupun melalui sistem berbasis digital. Namun demikian, tidak semua pelaku UMKM memiliki kemampuan dalam mengakses teknologi, sehingga diperlukan adanya pendampingan atau bantuan teknis. Aksesibilitas yang baik akan meningkatkan

partisipasi masyarakat dalam mengurus perizinan usaha serta mendorong semakin banyak UMKM yang memiliki legalitas.

#### 4. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan perizinan UMKM merujuk pada kemampuan penyelenggara pelayanan dalam mempertanggungjawabkan setiap proses dan hasil pelayanan kepada masyarakat. Akuntabilitas merupakan indikator penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Dalam praktiknya, setiap tahapan pelayanan harus memiliki standar yang jelas serta dapat diawasi dan dievaluasi. Selain itu, masyarakat juga perlu diberikan ruang untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan apabila terjadi ketidaksesuaian dalam pelayanan. Dengan adanya akuntabilitas, penyelenggara pelayanan akan terdorong untuk bekerja secara profesional dan sesuai dengan aturan, sehingga kualitas pelayanan perizinan UMKM dapat terus ditingkatkan (Zulaikha, 2024).

### **2.3 Administrasi Publik**

Administrasi merupakan salah satu cabang ilmu sosial yang secara khas mempelajari administrasi sebagai fenomena masyarakat modern. Administrasi pada dasarnya sudah ada sejak beribu-ribu tahun yang lalu. Pada saat masyarakat hidup nomaden, mereka sudah melaksanakan administrasi. Administrasi sebagai ilmu pengetahuan baru berkembang pada awal abad 19. Meskipun umur administrasi sudah lama, tetapi administrasi masih menjadi kajian yang menarik perhatian, karena beberapa kasus yang terjadi pada saat ini banyak dihubungkan

dengan ketidakberesan dalam kegiatan administrasi (Marliani, 2018).

Administrasi publik menurut (Nainggolan et al., 2022) adalah proses dimana sumberdaya dan personal publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur dan mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur oleh pemerintah.

Administrasi publik pada dasarnya merupakan proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang bertujuan untuk melayani kepentingan masyarakat. Dalam perkembangannya, administrasi publik mengalami pergeseran paradigma dari Old Public Administration (OPA) yang birokratis, menuju New Public Management (NPM) yang menekankan efisiensi dan orientasi pasar, hingga kini berkembang ke paradigma New Public Service (NPS) yang berorientasi pada pelayanan publik berbasis partisipasi dan kolaborasi masyarakat. New Publik Service adalah bagaimana pelayan publik harus merespon segala bentuk pelyanan tidak hanya dari klien,yang harus dilayani dan membutuhkan mereka pada saat itu (Nightyas, 2017).

Paradigma New Public Service menekankan bahwa peran utama pemerintah bukanlah sebagai pengendali (steering) seperti pada NPM, melainkan sebagai pelayan (serving). Pemerintah dalam kerangka NPS bertugas untuk melayani

warga negara, membangun kepercayaan, serta melibatkan masyarakat sebagai mitra aktif dalam proses penyusunan maupun pelaksanaan kebijakan publik. Dalam hal ini, masyarakat tidak dipandang sebagai konsumen layanan, tetapi sebagai warga negara yang memiliki hak untuk berpartisipasi dan dilayani secara adil.

Pada intinya, administrasi publik adalah sebuah proses yang melibatkan kegiatan pemerintahan untuk memenuhi kehendak masyarakat melalui pengelolaan sumber daya publik secara optimal dan bermanfaat. Dalam perspektif klasik, administrasi publik cenderung menyoroti pemerintah sebagai penggerak utama (atas-bawah) yang mengatur, mengendalikan, dan melayani masyarakat yang dianggap pasif sebagai penerima kebijakan. Pendekatan ini lebih menekankan efisiensi, struktur hirarkis, dan kepatuhan pada regulasi birokrasi.

Namun, seiring dengan perkembangan masyarakat serta tuntutan untuk pelayanan publik yang lebih responsif, partisipatif, dan menggunakan teknologi, pendekatan ini mulai beralih ke arah New Public Service (NPS). Menurut (Agus, 2019) pendekatan NPS melihat masyarakat bukan hanya sebagai "pelanggan" atau "objek pelayanan", tetapi sebagai citizenship yang memiliki peranan aktif dalam proses pelayanan publik. Dalam konteks ini, pemerintah berfungsi sebagai penghubung dan mitra, bukan sekadar pelaksana kebijakan.

Pendekatan New Public Service sangat sesuai dengan semangat Program GO DIGITAL, karena keduanya menempatkan masyarakat sebagai mitra aktif dalam penyediaan layanan publik. Pemerintah kini tidak hanya menawarkan

layanan, tetapi juga memberdayakan dan mengajak masyarakat untuk terlibat melalui teknologi digital.

Oleh karena itu, strategi pengelolaan layanan publik di Dinas UMKM Labuhanbatu Selatan dalam konteks GO DIGITAL dapat dilihat sebagai penerapan nilai-nilai NPS, yang meliputi:

- a. Melayani daripada mengendalikan Pemerintah bertugas untuk melayani masyarakat, bukan mengatur mereka.
- b. Menjunjung tinggi kewarganegaraan di atas kewirausahaan – Menysasar pada kepentingan publik dan partisipasi warga, bukan hanya efisiensi ekonomi.
- c. Kepentingan publik sebagai tujuan Setiap kebijakan digital ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat UMKM.
- d. Akuntabilitas tidak hanya kepada pelanggan, tetapi juga kepada warga Tanggung jawab publik menjadi aspek yang utama.

## **2.4 Governance publik**

Governansi publik adalah ide yang menyoroti pentingnya pengelolaan pemerintahan yang melibatkan partisipasi warga, terbuka, dapat dipertanggungjawabkan, dan mampu merespons kebutuhan masyarakat. Dalam cara pandang administrasi publik masa kini, governansi publik memposisikan pemerintah tidak hanya sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai penggerak yang mendorong kerja sama antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat.

Konsep governansi publik menjadi sangat penting karena perubahan digital

dalam pelayanan publik adalah salah satu cara untuk menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. Melalui program GO DIGITAL, Dinas UMKM berusaha membangun sistem pelayanan yang terbuka, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta memberikan kesempatan bagi masyarakat dan pelaku usaha untuk terlibat dalam proses pengurusan izin usaha.

Pendekatan governansi publik ini juga mendukung prinsip layanan yang berfokus pada kebutuhan masyarakat (citizen-oriented), di mana digitalisasi layanan menjadi alat untuk meningkatkan akses, kecepatan, dan keadilan bagi semua pelaku UMKM. Dengan demikian, Governansi publik dalam konteks ini tidak hanya menekankan pada kinerja dalam birokrasi, tetapi juga pada bagaimana pemerintah daerah bisa membangun sistem layanan izin digital yang inklusif dan memberdayakan komunitas lokal. Inovasi pelayanan publik berbasis digital merupakan bentuk upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi informasi, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat.

UMKM merupakan salah satu perusahaan yang berperan penting dalam upaya Indonesia menurunkan angka pengangguran dan kemiskinan. UMKM diibaratkan sebagai elemen fundamental perekonomian kelas menengah dan kelas bawah. Hal ini berkaitan dengan kemampuan UMKM dalam menyerap tenaga kerja sehingga menurunkan angka pengangguran (Allister *et al.*, 2022)

Teknologi digital, seperti platform e-commerce, memungkinkan UMKM bersaing secara global dengan biaya ekspansi yang lebih rendah daripada perusahaan multinasional. Selain itu, teknologi digital mempercepat rantai nilai

dan memberikan akses langsung ke data pasar global. tentang cara yang lebih ekonomis untuk bersaing di pasar global. Transformasi digital dapat menjadi kunci sukses bagi UMKM dalam menembus pasar internasional jika dilakukan dengan strategi yang tepat dan dukungan yang memadai. Digitalisasi tidak hanya meningkatkan inovasi dan efisiensi tetapi juga membuka lebih banyak peluang pasar. Oleh karena itu, percepatan transformasi digital UMKM harus menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan daya saing ekonomi nasional di era globalisasi.

Penggunaan teknologi digital termasuk proses pengalihan bisnis analog ke bisnis digital, sehingga informasi bisa diperoleh dan ditransmisikan melalui peralatan dan jaringan internet. Di era digital, konsumen mencari kebutuhannya melalui internet, hal tersebut yang mengharuskan UMKM GO DIGITAL dan memerlukan dukungan dari seluruh komponen untuk mendigitalisasi UMKM.

Kolaborasi dalam penerapan UMKM GO DIGITAL tidak hanya dilakukan oleh Lembaga pemerintah, melainkan juga pihak swasta seperti perguruan tinggi bekerjasama dengan pemerintah daerah, yang menyelenggarakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui dosen maupun mahasiswanya dengan terjun langsung ke daerah-daerah yang memiliki potensi industri rumah tangga atau UMKM (Paramitasari, 2023).

Seiring perkembangan teknologi informasi, konsep governansi publik bertransformasi ke arah governansi digital (*digital governance*). Perubahan digital dalam pelayanan publik merupakan salah satu wujud nyata penerapan prinsip *good governance* yang menuntut efisiensi, keterbukaan, dan akuntabilitas

dalam tata kelola pemerintahan (United Nations Development Programme Pakistan, 2019).

Pendekatan ini sejalan dengan prinsip citizen-oriented service, di mana digitalisasi digunakan sebagai sarana untuk meningkatkan akses, kecepatan, serta keadilan layanan publik bagi seluruh pelaku UMKM. Pemerintah daerah melalui Dinas UMKM berperan tidak hanya sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai penggerak inovasi digital dan pemberdayaan masyarakat lokal agar mampu bersaing di era ekonomi digital (Purba et al., 2023)

UMKM sendiri memiliki peran fundamental dalam menurunkan angka pengangguran dan kemiskinan di Indonesia . Kehadiran teknologi digital seperti e-commerce, marketplace, dan sistem pembayaran elektronik (QRIS) membuka peluang bagi UMKM untuk memperluas pasar dengan biaya ekspansi yang relatif rendah, mempercepat rantai nilai, dan memperoleh akses langsung terhadap data pasar global.

Transformasi digital menjadi kunci bagi keberhasilan UMKM dalam meningkatkan daya saing ekonomi nasional. Oleh karena itu, percepatan program UMKM GO DIGITAL harus menjadi prioritas strategis pemerintah dalam membangun tata kelola pemerintahan yang adaptif dan inovatif. Pelaksanaan program GO DIGITAL juga menggambarkan praktik nyata governansi publik kolaboratif (*collaborative governance*), di mana keberhasilannya bergantung pada sinergi antara berbagai lembaga pemerintah, seperti:

- a. Kementerian Koperasi dan UKM serta Kementerian Perindustrian,

yang menyelenggarakan pelatihan digital dan pendampingan usaha.

- b. Kementerian Komunikasi dan Informatika, yang memfasilitasi pemanfaatan platform niaga digital.
- c. Bank Indonesia, yang menyediakan sistem pembayaran digital seperti QRIS
- d. Pemerintah daerah serta perguruan tinggi, yang melakukan pendampingan langsung kepada pelaku UMKM di daerah (Paramitasari, 2023).

Kolaborasi lintas sektor tersebut menunjukkan penerapan prinsip-prinsip governansi publik yang menekankan keterlibatan multipihak (*multi-stakeholder involvement*) dalam pembangunan ekonomi digital. Dengan demikian, governansi publik dalam konteks UMKM GO DIGITAL bukan sekadar peningkatan kinerja birokrasi, tetapi juga upaya membangun ekosistem layanan publik digital yang inklusif, transparan, dan memberdayakan komunitas lokal.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

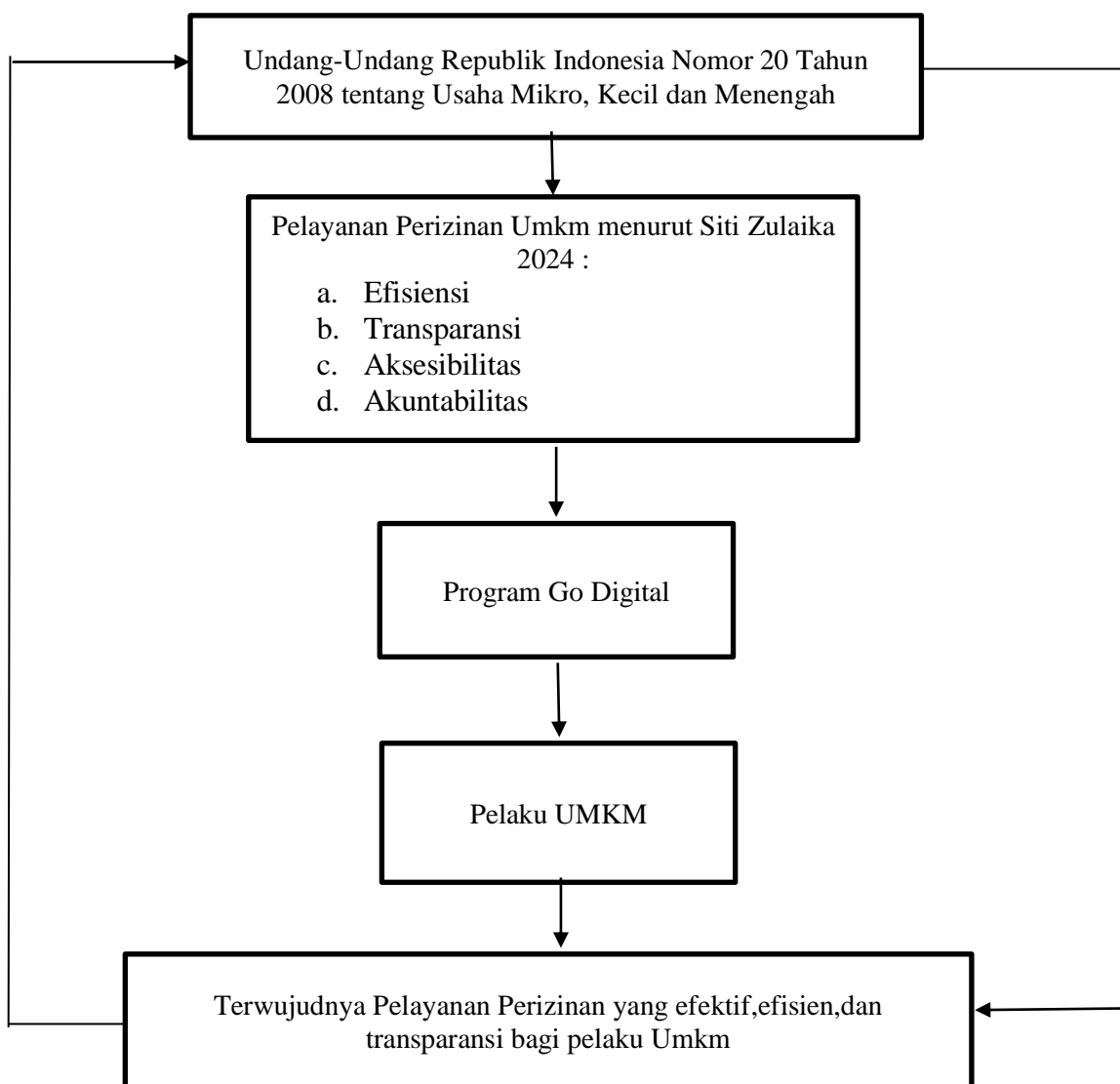
#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut (Akmal et al., 2023) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna di sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial. Creswell (2018:41) mendefinisikan jenis pendekatan kualitatif sebagai suatu jenis pendekatan yang digunakan untuk menggali dan memahami makna individu atau kelompok terhadap sebuah masalah sosial atau manusia. Jenis pendekatan kualitatif melibatkan berbagai pertanyaan dan prosedur yang didasarkan pada teori atau konsep yang digunakan dalam penelitian. Pengumpulan data dalam jenis kualitatif akan dianalisis secara induktif dari khusus ke tema umum dan menghasilkan sebuah interpretasi dari data yang telah dikumpulkan. data dalam jenis kualitatif akan dianalisis secara induktif dari khusus ke tema umum dan menghasilkan sebuah interpretasi dari data yang telah dikumpulkan.

Menurut Izharsyah (2022) mengungkapkan dalam penelitian Deskriptif kualitatif, yang menjadi instrumennya adalah peneliti itu sendiri sehingga untuk dapat menjadi instrumen maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksi obyek yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori, tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan. Penelitian

deskriptif adalah jenis penelitian yang lebih khusus dirancang untuk menjelaskan suatu masalah atau situasi sebagaimana adanya dan untuk menjelaskan fakta-fakta yang ada, meskipun beberapa di antaranya diberikan interpretasi atau analisis. Dengan demikian, penelitian ini akan memaparkan permasalahan yang ada di lapangan yang akan dideskripsikan oleh peneliti dengan menggunakan data-data yang ada.

### 3.2 Kerangka Konsep



**Gambar 1. Kerangka konsep**

### 3.3 Defenisi Konsep

Konsep adalah gagasan atau konstruk yang menjadi dasar pembentukan teori; konsep diidentifikasi, dihubungkan, dan digunakan untuk menjelaskan hasil yang diharapkan dalam suatu penelitian (Creswell 2018:69)

#### a. Pelayanan Publik

Pelayanan perizinan adalah proses yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan izin kepada individu atau usaha agar bisa menjalankan kegiatan mereka secara sah. Ini sangat penting untuk UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah), karena mereka memerlukan berbagai izin, seperti izin usaha atau izin lingkungan, agar bisa beroperasi dengan legal. Kualitas pelayanan perizinan yang baik dapat mendukung pertumbuhan UMKM dan berkontribusi pada perekonomian daerah.

#### b. Pelayanan Perizinan

Pelayanan perizinan adalah proses pemberian izin kepada orang atau badan usaha untuk melakukan aktivitas usaha berdasarkan peraturan perundang-undangan. Izin berfungsi untuk mengarahkan dan menyeleksi kegiatan-kegiatan tertentu yang dilakukan oleh masyarakat serta menjadi landasan hukum untuk menjamin kepastian hukum, melindungi kepentingan umum, dan menjadi alat bukti legalitas suatu usaha

#### c. Administrasi Publik

Administrasi publik adalah bidang yang fokus pada pengelolaan dan pelaksanaan kebijakan publik oleh pemerintah dan lembaga-lembaga terkait. Ini mencakup seluruh proses mulai dari perencanaan, pengorganisasian,

pelaksanaan, hingga evaluasi program-program yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Administrasi publik berperan penting dalam memastikan bahwa layanan publik disampaikan secara efisien, efektif, dan transparan. Dengan pendekatan yang baik dalam administrasi publik, pelayanan dapat dilakukan dengan lebih responsif dan akuntabel.

#### d. Governansi Publik

Governance publik adalah cara dan proses di mana pemerintah mengelola sumber daya dan kekuasaan untuk kepentingan masyarakat. Ini melibatkan prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, dan responsivitas dalam pengambilan keputusan. Governance publik bertujuan untuk memastikan bahwa kebijakan dan layanan publik dijalankan dengan baik, serta memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan governance yang baik, diharapkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih harmonis dan efektif.

### **3.4 Kategorisasi Penelitian**

Kategorisasi penelitian digunakan sebagai kerangka analisis untuk mengelompokkan fokus kajian berdasarkan aspek-aspek tertentu yang relevan dengan permasalahan penelitian. Melalui kategorisasi ini, peneliti dapat menjelaskan dimensi-dimensi utama yang diteliti sehingga analisis terhadap fenomena yang dikaji menjadi lebih terarah dan sistematis. Dalam penelitian ini, kategorisasi yang digunakan adalah Pelayanan Perizinan UMKM, yang dikaji dalam konteks Strategi Program GO DIGITAL dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan UMKM di Kabupaten Labuhanbatu Selatan, dengan mengacu pada

teori optimalisasi pelayanan perizinan UMKM. Kategorisasi penelitian ini dapat dilihat melalui model pelayanan perizinan dari Siti Zulaika 2024, yaitu:

- a. Efisiensi
- b. Transparansi
- c. Aksesibilitas
- d. Akuntabilitas

### **3.5 Narasumber**

Narasumber adalah seorang yang berperan dalam pengambilan data yang akan digali dan menguasai persoalan yang ingin diteliti dan berwawasan cukup. Sebuah instansi, untuk bisa mendapatkan pelayanan penyediaan narasumber harus menyampaikan surat resmi berupa surat permohonan/permintaan narasumber yang kemudian dicatat kedalam buku surat masuk dan diteruskan kepada pimpinan untuk mendapatkan disposisi penunjukan narasumber. Dalam penelitian ini, narasumber adalah orang-orang yang memberikan informasi kepada peneliti dan orang-orang yang dapat memahami atau mengetahui tentang Strategi Program GO DIGITAL Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan UMKM di Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan individu sebagai referensi untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian kualitatif ini. Adapun narasumber dari penelitian ini adalah :

- a. Nama : Fitriah, ST
- Umur : 40 Tahun
- Jabatan : Kepala Bidang Koperasi Usaha Kecil dan Menengah

### Serta Perdagangan Kabupaten Labuhanbatu Selatan

- b. Nama : Dewi Noer Indah Sary, S.E  
 Umur : 42 Tahun  
 Jabatan : Staf Dinas Usaha Kecil Menengah Serta Perdagangan  
 Kabupaten Labuhanbatu Selatan
- c. Nama : Syifa  
 Umur : 20 Tahun  
 Jabatan : Pelaku UMKM 1
- d. Nama : Roy Arisandi  
 Umur : 28 Tahun  
 Jabatan : Pelaku UMKM

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif adalah proses memperoleh informasi dari berbagai sumber untuk memahami fenomena yang diteliti secara mendalam. Creswell menjelaskan bahwa pengumpulan data tidak hanya sebatas mengumpulkan fakta, tetapi juga melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan partisipan dalam konteks alami (natural setting) Creswell (2018:254). Berbagai teknik dapat digunakan, termasuk observasi, wawancara, kuesioner, dan eksperimen, sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini digunakan yaitu:

#### 1. Teknik Pengumpulan Data Primer

Pengumpulan data primer dalam penelitian kualitatif adalah proses

memperoleh data langsung dari sumber pertama (firsthand information) melalui interaksi peneliti dengan partisipan di lingkungan alami (natural setting). Data primer ini diperoleh secara langsung dari individu atau kelompok yang menjadi subjek penelitian untuk memahami makna, pengalaman, dan pandangan mereka terhadap suatu fenomena. Pengumpulan data primer merupakan inti dari penelitian kualitatif, karena peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan dan menafsirkan data. Beberapa teknik pengumpulan data primer menurut Creswell meliputi Wawancara mendalam (in-depth interviews) digunakan untuk menggali informasi langsung dari partisipan tentang pengalaman dan pandangan mereka, Observasi langsung (direct observation) peneliti mengamati perilaku dan situasi secara langsung di lapangan untuk memahami konteks sosial partisipan, Diskusi kelompok terarah (focus group discussion) digunakan untuk memperoleh pandangan kolektif dari beberapa partisipan sekaligus Creswell (2018:254).

## 2. Teknik pengumpulan data sekunder

Pengumpulan data sekunder adalah proses memperoleh data dari sumber-sumber yang sudah ada atau telah dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya, bukan secara langsung dari partisipan penelitian. Data sekunder digunakan untuk melengkapi, memperkuat, dan memvalidasi data primer yang dikumpulkan peneliti di lapangan. Creswell menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, data sekunder dapat berasal dari berbagai jenis dokumen dan bahan tertulis, seperti:

- a. Dokumen resmi pemerintah daerah, Seperti laporan tahunan Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Kabupaten

Labuhanbatu Selatan, laporan pelaksanaan Program GO DIGITAL, data statistik UMKM, serta arsip kebijakan terkait digitalisasi pelayanan perizinan.

- b. Peraturan perundang-undangan, Antara lain Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, serta Peraturan Menteri Koperasi dan UKM Republik Indonesia yang mengatur pelaksanaan program digitalisasi UMKM.
- c. Laporan dan publikasi Resmi dari instansi seperti Badan Pusat Statistik (BPS), Kementerian Koperasi dan UKM, dan Kementerian Komunikasi dan Informatika yang memuat data dan informasi mengenai perkembangan digitalisasi pelayanan publik dan sektor UMKM.
- d. Hasil penelitian, buku, jurnal ilmiah, dan literatur akademik yang membahas topik pelayanan publik, strategi digitalisasi pemerintahan, serta tata kelola perizinan berbasis teknologi informasi.
- e. Sumber daring (online) Seperti situs resmi Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Selatan, portal berita lokal, dan publikasi digital yang memberikan informasi terkini mengenai implementasi program GO DIGITAL di daerah tersebut.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses yang melibatkan pengorganisasian data, membaca keseluruhan data, mengkodekan, mengelompokkan, serta menafsirkan makna data secara mendalam untuk

menjawab pertanyaan penelitian. Analisis data dilakukan secara induktif, yaitu dimulai dari data lapangan kemudian dikembangkan menjadi pola, tema, atau teori yang bersifat umum. Creswell menegaskan bahwa analisis data bersifat interaktif dan berulang (iterative process) artinya dilakukan sejak awal pengumpulan data hingga tahap akhir penelitian. Creswell mengemukakan aktivitas dalam analisis data meliputi:

- a. Mengorganisasi dan mempersiapkan data untuk dianalisis
- b. Membaca keseluruhan data secara menyeluruh
- c. Melakukan pengkodean (coding) data
- d. Mengembangkan tema dan kategori (developing themes and descriptions)
- e. Menyajikan data (representing the data)
- f. Menafsirkan makna data (interpreting the meaning of themes)

### **3.8 Lokasi Waktu Penelitian**

Adapun yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah Kantor Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Serta Perdagangan Kabupaten Labuhanbatu Selatan 21464. Dengan perkiraan waktu penelitian yang dilakukan pada bulan Februari sampai dengan bulan Maret 2026.

### **3.9 Deskripsi Ringkasan Objek Penelitian**

Penelitian ini menitikberatkan pada strategi pelaksanaan program GO DIGITAL dalam meningkatkan pelayanan perizinan bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Program GO DIGITAL merupakan salah satu upaya pemerintah daerah dalam

memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam bidang perizinan usaha bagi masyarakat.

Objek penelitian ini berfokus pada Dinas yang menangani UMKM dan pelayanan perizinan di Kabupaten Labuhanbatu Selatan sebagai instansi yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada pelaku usaha. Instansi ini bertanggung jawab dalam merumuskan kebijakan, melaksanakan pembinaan, serta memberikan pelayanan terkait pengembangan dan legalitas usaha bagi pelaku UMKM di daerah tersebut. Melalui peran tersebut, dinas terkait diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, serta mudah diakses oleh masyarakat.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan tuntutan pelayanan publik yang semakin modern, pemerintah daerah mulai menerapkan berbagai inovasi pelayanan berbasis digital. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui program GO DIGITAL, yang bertujuan untuk mempermudah proses pelayanan perizinan usaha bagi pelaku UMKM dengan memanfaatkan sistem digital. Program ini diharapkan mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi pelayanan, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus perizinan usaha.

Namun dalam pelaksanaannya, penerapan program GO DIGITAL dalam pelayanan perizinan UMKM masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan pemahaman pelaku usaha terhadap sistem digital, keterbatasan sarana dan prasarana, serta perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam mengelola pelayanan berbasis teknologi. Oleh karena itu, diperlukan

strategi yang tepat dari pihak dinas terkait agar program GO DIGITAL dapat berjalan secara optimal dan memberikan manfaat bagi masyarakat, khususnya pelaku UMKM.

Melalui penelitian ini akan dikaji bagaimana strategi yang dilakukan oleh dinas terkait dalam mengimplementasikan program GO DIGITAL untuk meningkatkan pelayanan perizinan UMKM di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Penelitian ini juga akan melihat berbagai upaya yang dilakukan oleh instansi tersebut dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, serta mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program tersebut.

### **3.9.1 Visi Misi Kantor Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Serta Perdagangan Kabupaten Labuhanbatu Selatan**

#### **1. Visi :**

“Mewujudkan pelayanan perizinan yang profesional, transparan, dan berbasis digital guna mendukung perkembangan UMKM dan peningkatan perekonomian daerah.”

#### **2. Misi :**

1. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang cepat, mudah, dan transparan bagi masyarakat.
2. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pelayanan perizinan usaha.
3. Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan publik yang profesional.

4. Mendukung perkembangan dan pemberdayaan UMKM

### 3.9.2 Struktur Organisasi Kantor Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Serta Perdagangan Kabupaten Labuhanbatu Selatan



**Gambar 2. Struktur Organisasi Dinas Perdagangan dan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Labuhanbatu Selatan**

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

Pada bab ini penulis menyajikan hasil penelitian yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana Strategi Program GO DIGITAL dalam meningkatkan pelayanan perizinan usaha bagi pelaku UMKM di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Data penelitian diperoleh melalui wawancara yang dilakukan kepada informan yang terdiri dari Kepala Bidang dan Pegawai Dinas Koperasi dan UMKM, serta pelaku UMKM yang terlibat langsung dalam proses pengurusan perizinan usaha. Pelaksanaan wawancara dilakukan secara langsung dan menyesuaikan dengan kondisi serta ketersediaan informan. Penulis terlebih dahulu menyusun pedoman wawancara yang berisi pertanyaan-pertanyaan terkait pelayanan perizinan UMKM, khususnya yang berkaitan dengan penerapan Program GO DIGITAL. Selanjutnya, wawancara dilakukan kepada informan dan hasilnya didokumentasikan serta dianalisis secara sistematis sesuai dengan tujuan penelitian.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, diperoleh informasi bahwa penerapan Program GO DIGITAL memberikan dampak positif terhadap pelayanan perizinan usaha. Pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini mulai beralih ke sistem digital, sehingga proses pengurusan izin usaha menjadi lebih praktis dan efisien. Pelaku UMKM tidak lagi harus datang secara langsung ke kantor dinas untuk mengurus seluruh tahapan administrasi, karena sebagian proses dapat dilakukan melalui sistem yang telah disediakan oleh

pemerintah. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pihak Dinas Koperasi dan UMKM memiliki peran penting dalam membantu pelaku usaha, khususnya dalam memberikan pendampingan serta arahan terkait proses pengurusan izin usaha. Meskipun kewenangan utama pelayanan perizinan berada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), namun dinas tetap aktif dalam memfasilitasi pelaku UMKM agar dapat memperoleh legalitas usaha.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti perubahan regulasi yang memengaruhi proses perizinan serta kurangnya pemahaman pelaku UMKM terhadap sistem digital. Oleh karena itu, pihak dinas terus berupaya memberikan sosialisasi dan pendampingan agar pelaku usaha dapat memahami serta memanfaatkan sistem digital dengan lebih optimal. Adapun hasil penelitian ini selanjutnya disajikan berdasarkan kategorisasi yang telah ditetapkan, yaitu efisiensi, transparansi, aksesibilitas, dan akuntabilitas pelayanan perizinan UMKM.

#### **4.1.1 Efisiensi**

Efisiensi dalam pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Efisiensi dapat diartikan sebagai kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan hemat sumber daya, baik dari segi waktu, biaya, maupun tenaga. Dalam pelayanan perizinan UMKM, efisiensi berkaitan dengan kemudahan proses pengurusan izin usaha, kecepatan pelayanan, serta kemampuan sistem dalam meminimalkan hambatan

administratif yang dihadapi oleh pelaku usaha.

Dalam pelayanan publik, efisiensi tidak hanya dimaknai sebagai kecepatan dalam memberikan layanan, tetapi juga sebagai kemampuan sistem pelayanan dalam meminimalkan penggunaan sumber daya tanpa mengurangi kualitas hasil yang diberikan kepada masyarakat. Efisiensi mencakup aspek waktu, biaya, tenaga, serta kemudahan prosedur yang harus dilalui oleh pengguna layanan. Dalam pelayanan perizinan UMKM, efisiensi menjadi sangat penting karena berkaitan langsung dengan kemudahan pelaku usaha dalam memperoleh legalitas usaha secara cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit.

Dalam era digitalisasi, efisiensi pelayanan semakin didorong melalui penerapan sistem berbasis teknologi informasi yang mampu memangkas proses administratif yang sebelumnya panjang dan manual. Sistem digital memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara lebih sederhana, transparan, dan terintegrasi, sehingga dapat mengurangi interaksi langsung yang memakan waktu serta biaya tambahan bagi masyarakat. Namun demikian, efisiensi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem digital semata, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, baik dari sisi aparatur maupun pelaku usaha, serta kejelasan regulasi yang mengatur proses pelayanan tersebut. Oleh karena itu, efisiensi dalam pelayanan perizinan UMKM tidak hanya dilihat dari percepatan proses, tetapi juga dari sejauh mana sistem yang diterapkan mampu memberikan kemudahan akses dan mengurangi hambatan yang dihadapi oleh pelaku usaha.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Fitria

selaku Kepala Bidang Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Labuhanbatu Selatan terkait pada hari Selasa 3 Februari 2026 terkait efisiensi pelayanan perizinan usaha bagi pelaku UMKM, beliau menjelaskan bahwa proses perizinan usaha pada dasarnya berada di bawah kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Namun demikian, Dinas Koperasi dan UMKM tetap memiliki peran dalam membantu pelaku usaha dalam proses pengurusan izin usaha, khususnya dalam pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB). Beliau menjelaskan bahwa sebelumnya proses pengurusan izin usaha relatif lebih mudah dilakukan. Pihak dinas dapat membantu pelaku UMKM dalam proses pembuatan NIB sehingga para pelaku usaha dapat memperoleh legalitas usaha secara lebih cepat. Namun setelah adanya perubahan kebijakan atau peraturan terkait perizinan usaha, proses pengurusan izin menjadi lebih kompleks sehingga masih terdapat banyak pelaku UMKM yang belum memiliki izin usaha secara resmi.

Menurut beliau, dalam melakukan evaluasi terhadap proses pelayanan perizinan usaha, pihak dinas biasanya melakukan komunikasi langsung dengan para pelaku UMKM untuk mengetahui apakah mereka telah memiliki izin usaha atau belum. Jika diketahui bahwa pelaku UMKM belum memiliki izin usaha, maka pihak dinas akan memberikan pendampingan serta membantu mereka dalam proses pengurusan izin usaha tersebut agar dapat berjalan dengan lebih baik.

Selanjutnya Hasil wawancara dengan Ibu Dewi Noer Indah Sari Selaku Pegawai Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Labuhanbatu Selatan pada hari

Rabu 4 Februari 2026 yang terlibat langsung dalam kegiatan pembinaan UMKM. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, Beliau menjelaskan bahwa penerapan sistem digital dalam pelayanan perizinan usaha cukup membantu dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kepada pelaku UMKM. Menurutnya, sebelum diterapkannya sistem digital, proses pengurusan perizinan usaha masih dilakukan secara manual sehingga pelaku usaha harus datang langsung ke kantor dinas untuk mengurus berbagai dokumen administrasi yang diperlukan. Hal tersebut seringkali memerlukan waktu yang cukup lama karena pelaku usaha harus melalui beberapa tahapan proses pelayanan. Namun dengan adanya sistem digital yang telah disediakan oleh pemerintah, proses pelayanan perizinan usaha menjadi lebih praktis dan efisien. Pelaku UMKM kini dapat mengurus sebagian proses administrasi melalui sistem yang tersedia sehingga tidak selalu harus datang langsung ke kantor dinas. Dengan demikian, penerapan sistem digital dinilai mampu membantu mempercepat proses pelayanan serta memberikan kemudahan bagi pelaku usaha dalam mengurus legalitas usaha mereka.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Syifa selaku pelaku UMKM 1 di Kabupaten Labuhanbatu Selatan pada hari Sabtu 7 Februari 2026, diketahui bahwa penerapan sistem digital dalam pelayanan perizinan usaha memberikan kemudahan bagi pelaku usaha dalam mengurus legalitas usahanya. Beliau menjelaskan bahwa sebelum adanya sistem pelayanan berbasis digital, proses pengurusan izin usaha memerlukan waktu yang cukup lama karena harus datang langsung ke kantor dinas serta melalui beberapa

tahapan administrasi secara manual. Namun setelah adanya sistem digital yang disediakan oleh pemerintah, sebagian proses pengurusan izin usaha dapat dilakukan secara lebih praktis. Menurutnya, sistem tersebut cukup membantu dalam mempercepat proses pelayanan karena beberapa tahapan administrasi dapat dilakukan secara lebih sederhana dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Beliau juga menyampaikan bahwa terkadang masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaan sistem digital, terutama bagi pelaku usaha yang belum terbiasa menggunakan teknologi dalam proses administrasi usaha.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Roy Arisandi selaku pelaku UMKM 2 di Kabupaten Labuhanbatu Selatan pada hari Sabtu 7 Februari 2026, Beliau mengatakan penerapan sistem pelayanan berbasis digital dalam pengurusan izin usaha cukup membantu pelaku usaha dalam mempercepat proses administrasi. Beliau juga menjelaskan bahwa sebelumnya proses pengurusan izin usaha dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama karena pelaku usaha harus datang langsung ke kantor dinas serta membawa berbagai dokumen persyaratan yang diperlukan. Menurut beliau, proses tersebut terkadang menjadi kendala bagi pelaku usaha yang memiliki keterbatasan waktu karena harus meninggalkan aktivitas usaha untuk mengurus berbagai tahapan administrasi perizinan. Namun setelah adanya sistem pelayanan yang berbasis digital, sebagian proses pengurusan izin usaha dapat dilakukan secara lebih praktis dan efisien. Pelaku usaha dapat memperoleh informasi mengenai prosedur pengurusan izin serta mempersiapkan dokumen yang diperlukan sebelum melakukan pengajuan izin

usaha. Meskipun begitu, masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaan sistem digital, terutama bagi pelaku usaha yang belum terbiasa menggunakan teknologi dalam proses administrasi usaha. Oleh karena itu, Bapak Roy Arisandi berharap agar pihak dinas dapat terus memberikan pendampingan serta sosialisasi mengenai penggunaan sistem digital agar pelaku usaha dapat memanfaatkan layanan tersebut dengan lebih baik.

#### **4.1.2 Transparansi**

Transparansi merupakan salah satu prinsip penting yang berkaitan dengan keterbukaan informasi kepada masyarakat. Transparansi dapat diartikan sebagai kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses terkait prosedur, persyaratan, serta tahapan pelayanan yang harus dilalui oleh pengguna layanan. Dalam pelayanan perizinan UMKM, transparansi sangat diperlukan agar pelaku usaha dapat memahami proses pengurusan izin secara menyeluruh sehingga dapat meminimalkan kesalahan dalam pemenuhan persyaratan administrasi. Transparansi adalah penyediaan informasi tentang aktivitas penyelenggaraan pemerintahan yang harus disertai dengan mudahnya masyarakat untuk dapat mengetahui suatu informasi tertentu secara benar (Nengsih et al., 2019).

Transparansi juga berperan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan adanya keterbukaan informasi, pelaku UMKM dapat mengetahui alur pelayanan secara pasti, termasuk waktu penyelesaian, dokumen yang dibutuhkan, serta mekanisme yang harus diikuti. Selain itu, transparansi dapat mencegah terjadinya praktik yang tidak sesuai dengan

ketentuan, karena seluruh proses pelayanan dilakukan secara terbuka dan dapat dipantau oleh masyarakat. Dalam era digital, transparansi semakin didukung dengan adanya sistem informasi berbasis teknologi yang memungkinkan penyampaian informasi secara lebih luas dan cepat kepada masyarakat.

Transparansi dalam pelayanan perizinan juga berkaitan dengan konsistensi informasi yang diberikan oleh aparaturnya kepada masyarakat. Informasi yang disampaikan harus seragam, tidak berubah-ubah, serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar tidak menimbulkan kebingungan bagi pelaku UMKM. Selain itu, transparansi juga menuntut adanya kejelasan alur pelayanan, sehingga setiap tahapan yang harus dilalui dapat dipahami dengan baik oleh pelaku usaha. Dengan demikian, transparansi tidak hanya sebatas keterbukaan informasi, tetapi juga mencakup kejelasan, kemudahan akses, serta kepastian dalam proses pelayanan.

Transparansi juga dipengaruhi oleh kemampuan aparaturnya dalam menyampaikan informasi secara komunikatif dan mudah dipahami. Penyampaian informasi yang baik akan membantu pelaku UMKM, khususnya yang baru memulai usaha, untuk memahami proses perizinan tanpa mengalami kesulitan yang berarti. Oleh karena itu, transparansi menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan perizinan berbasis digital, karena sistem digital pada dasarnya dirancang untuk memberikan akses informasi yang lebih terbuka dan efisien kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Fitriana selaku Kepala Bidang pada Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten

Labuhanbatu Selatan pada hari Selasa 3 Februari 2026 terkait transparansi dalam pelayanan perizinan usaha menjadi salah satu hal yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Beliau menjelaskan bahwa pihak dinas selalu berupaya memberikan informasi yang jelas kepada pelaku UMKM terkait prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi dalam proses pengurusan izin usaha. Menurut beliau, pelaku UMKM perlu memahami setiap tahapan yang harus dilakukan dalam proses pengurusan izin usaha agar mereka tidak mengalami kesulitan atau kebingungan dalam memenuhi persyaratan administrasi yang diperlukan. Oleh karena itu, pihak dinas secara aktif memberikan penjelasan serta arahan kepada para pelaku usaha mengenai tata cara pengurusan izin usaha yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Dewi Noer Indah Sari Selaku Pegawai Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Labuhanbatu Selatan pada hari Rabu 4 Februari 2026, beliau menjelaskan bahwa transparansi dalam pelayanan perizinan usaha menjadi salah satu hal yang sangat diperhatikan oleh pihak dinas. Transparansi pelayanan diwujudkan melalui penyampaian informasi yang terbuka kepada masyarakat, khususnya kepada pelaku UMKM yang ingin mengurus izin usaha. Informasi yang diberikan oleh pihak dinas meliputi berbagai hal yang berkaitan dengan proses perizinan, seperti persyaratan dokumen yang harus dipenuhi, prosedur pengurusan izin, serta tahapan-tahapan yang harus dilalui oleh pelaku usaha dalam proses perizinan tersebut. Dengan adanya penyampaian informasi yang jelas dan terbuka, diharapkan para pelaku UMKM dapat memahami proses pengurusan izin usaha dengan lebih baik

sehingga tidak mengalami kebingungan dalam memenuhi persyaratan administrasi yang diperlukan. Selain itu, transparansi informasi juga dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Syifa selaku pelaku UMKM 1 di Kabupaten Labuhanbatu Selatan pada hari sabtu 7 Februari 2026, Beliau menjelaskan bahwa pihak dinas telah memberikan informasi yang cukup jelas mengenai proses pengurusan izin usaha. Pelaku UMKM tersebut menjelaskan bahwa pegawai dinas memberikan penjelasan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi serta tahapan-tahapan yang harus dilakukan dalam proses pengurusan izin usaha. Menurutnya, informasi yang diberikan oleh pihak dinas cukup membantu dalam memahami proses perizinan usaha sehingga pelaku usaha dapat mempersiapkan dokumen yang diperlukan dengan lebih baik. Selain itu, adanya penjelasan dari pegawai dinas juga membuat pelaku usaha merasa lebih yakin dalam menjalankan proses pengurusan izin usaha yang sedang dilakukan.

Selanjutnya Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Roy Arisandi selaku pelaku UMKM 2 di Kabupaten Labuhanbatu Selatan pada hari sabtu 7 Februari 2026, Beliau menjelaskan bahwa pihak dinas telah memberikan informasi yang cukup jelas mengenai proses pengurusan izin usaha. Beliau menjelaskan bahwa pegawai dinas memberikan penjelasan mengenai berbagai persyaratan yang harus dipenuhi dalam proses pengurusan izin usaha, seperti dokumen administrasi yang diperlukan serta tahapan-tahapan yang harus

dilakukan dalam proses pengajuan izin. Menurut beliau, informasi yang diberikan oleh pihak dinas cukup membantu pelaku usaha dalam memahami proses perizinan usaha sehingga mereka dapat mempersiapkan dokumen yang diperlukan dengan lebih baik. Selain itu, keterbukaan informasi dari pihak dinas juga membuat pelaku usaha merasa lebih yakin dalam mengurus izin usaha mereka karena telah mengetahui prosedur yang harus dijalani. Beliau juga menyampaikan bahwa keberadaan informasi yang jelas mengenai proses perizinan sangat penting bagi pelaku usaha, terutama bagi mereka yang baru memulai usaha dan belum memiliki pengalaman dalam mengurus izin usaha. Dengan adanya penjelasan dari pihak dinas, pelaku usaha dapat memahami proses yang harus dilakukan sehingga tidak mengalami kebingungan dalam mengurus legalitas usaha.

#### **4.1.3 Aksesibilitas**

Aksesibilitas merupakan salah satu prinsip penting yang berkaitan dengan kemudahan masyarakat dalam menjangkau dan memanfaatkan layanan yang disediakan oleh pemerintah. Aksesibilitas dapat diartikan sebagai tingkat kemudahan bagi pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan tanpa adanya hambatan, baik dari segi jarak, waktu, biaya, maupun kemampuan dalam memahami sistem pelayanan yang tersedia. Dalam pelayanan perizinan UMKM, aksesibilitas menjadi faktor yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kemampuan pelaku usaha dalam memperoleh legalitas usaha secara cepat dan tepat. Pengertian Aksesibilitas secara umum adalah derajat kemudahan dicapai orang terhadap suatu objek, pelayanan atau lingkungan. Secara

harfiah/asal katanya, aksesibilitas berasal dari kata “access” dalam bahasa Inggris yang berarti jalan masuk, sedangkan aksesibilitas berarti mudah dijangkau/ dicapai (Krismayani et al., 2017).

Aksesibilitas pelayanan yang baik ditandai dengan tersedianya berbagai saluran pelayanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat, baik secara langsung maupun melalui sistem digital. Dengan adanya inovasi Program Go Digital, akses pelayanan perizinan menjadi lebih terbuka karena pelaku UMKM tidak lagi harus datang langsung ke kantor pelayanan untuk mengurus izin usaha. Sistem digital memungkinkan pelaku usaha untuk mengakses informasi serta melakukan proses administrasi secara online, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya.

Aksesibilitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem digital, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi tersebut. Rendahnya literasi digital di kalangan pelaku UMKM masih menjadi salah satu kendala dalam mengakses layanan perizinan berbasis digital. Oleh karena itu, peran pemerintah melalui dinas terkait sangat diperlukan dalam memberikan pendampingan, sosialisasi, serta bimbingan kepada pelaku usaha agar mereka dapat memahami dan memanfaatkan sistem pelayanan yang tersedia dengan baik. Aksesibilitas pelayanan publik berbasis digital sangat dipengaruhi oleh faktor kesiapan sumber daya manusia dan tingkat literasi teknologi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Fitria selaku Kepala Bidang Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Labuhanbatu Selatan pada hari Selasa 3

Februari 2026, terkait aksesibilitas pelayanan perizinan usaha merupakan salah satu aspek yang menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Beliau menjelaskan bahwa pihak dinas terus berupaya memberikan kemudahan kepada pelaku UMKM agar mereka dapat mengakses pelayanan perizinan usaha dengan lebih mudah. Namun demikian, beliau juga mengakui bahwa masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pelaku UMKM dalam mengakses pelayanan perizinan usaha, terutama setelah adanya perubahan peraturan terkait sistem perizinan. Beberapa pelaku usaha masih mengalami kesulitan dalam memahami proses pengurusan izin yang harus dilakukan. Untuk mengatasi hal tersebut, pihak dinas berupaya memberikan pendampingan kepada pelaku UMKM agar mereka dapat memahami proses pengurusan izin usaha dengan lebih baik. Pendampingan tersebut dilakukan melalui kegiatan sosialisasi maupun konsultasi langsung dengan pelaku usaha.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Dewi Noer Indah Sari Selaku Pegawai Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Labuhanbatu Selatan pada hari Rabu 4 Februari 2026, Beliau menjelaskan bahwa pihak dinas sering memberikan bantuan kepada pelaku UMKM yang mengalami kesulitan dalam proses pengurusan izin usaha. Bantuan tersebut biasanya diberikan dalam bentuk pendampingan serta penjelasan secara langsung mengenai tahapan-tahapan yang harus dilakukan oleh pelaku usaha dalam proses pengurusan izin usaha. Beliau juga menjelaskan bahwa masih terdapat sebagian pelaku UMKM yang belum memahami proses pengurusan izin usaha, terutama bagi pelaku usaha yang belum terbiasa menggunakan sistem digital. Oleh karena itu, pihak dinas

berusaha memberikan bimbingan serta arahan kepada pelaku UMKM agar mereka dapat memahami proses pengurusan izin usaha dengan lebih baik. Pendampingan yang diberikan oleh pihak dinas juga bertujuan untuk mempermudah akses pelaku UMKM terhadap pelayanan perizinan usaha. Dengan adanya bantuan dan pendampingan dari pihak dinas, pelaku usaha dapat memperoleh informasi yang lebih jelas serta mendapatkan arahan mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan dalam proses pengurusan izin usaha.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Syifa selaku pelaku UMKM 1 di Kabupaten Labuhanbatu Selatan pada hari sabtu 7 Februari 2026, diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak dinas cukup mudah untuk diakses oleh pelaku usaha. Ia menjelaskan bahwa ketika mengalami kesulitan dalam proses pengurusan izin usaha, pihak dinas memberikan bantuan serta arahan mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan. Beliau juga menyampaikan bahwa keberadaan pendampingan dari pihak dinas sangat membantu dalam memahami proses pengurusan izin usaha. Menurutnya, tidak semua pelaku usaha memahami prosedur perizinan yang berlaku, sehingga bantuan dari pihak dinas sangat diperlukan agar proses pengurusan izin dapat berjalan dengan baik.

Selanjutnya Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Roy Arisandi selaku pelaku UMKM 2 di Kabupaten Labuhanbatu Selatan pada hari sabtu 7 Februari 2026, Beliau menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak dinas cukup mudah untuk diakses oleh pelaku usaha. Pelaku UMKM tersebut menjelaskan bahwa ketika mengalami kesulitan dalam proses pengurusan izin usaha, pihak dinas memberikan bantuan serta arahan mengenai langkah-langkah

yang harus dilakukan dalam proses pengurusan izin tersebut. Selain itu, beliau tersebut juga menyampaikan bahwa pegawai dinas bersedia memberikan penjelasan secara langsung kepada pelaku usaha yang membutuhkan informasi mengenai proses perizinan. Hal ini dinilai sangat membantu, terutama bagi pelaku usaha yang belum memahami prosedur perizinan usaha yang berlaku. Menurutnya, keberadaan pelayanan yang mudah diakses serta adanya bantuan dari pihak dinas memberikan kemudahan bagi pelaku usaha dalam mengurus izin usaha. Beliau juga merasa lebih terbantu karena dapat berkonsultasi langsung dengan pegawai dinas apabila mengalami kesulitan dalam proses pengurusan izin.

#### **4.1.4 Akuntabilitas**

Akuntabilitas merupakan prinsip yang menekankan pada pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan terhadap setiap proses dan hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Akuntabilitas dapat diartikan sebagai kewajiban aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan yang transparan, dapat dipertanggungjawabkan, serta sesuai dengan ketentuan dan standar yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan perizinan UMKM, akuntabilitas sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta kepastian hukum bagi pelaku usaha. Akuntabilitas adalah pertanggung jawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan. Akuntabilitas sebagai konsep etika yang dekat dengan administrasi publik dan pemerintahan yang mempunyai arti yang kadang digunakan secara sinonim dengan konsep yang dapat dipertanggungjawabkan (Sari & Zefri, 2019)

Akuntabilitas pelayanan yang baik ditandai dengan adanya kejelasan prosedur, ketepatan waktu pelayanan, serta sikap responsif aparatur dalam menangani kebutuhan dan permasalahan masyarakat. Selain itu, akuntabilitas juga mencakup adanya evaluasi dan pengawasan terhadap proses pelayanan, sehingga setiap kegiatan pelayanan dapat berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku. Dalam era digital, akuntabilitas semakin diperkuat dengan adanya sistem berbasis teknologi yang memungkinkan proses pelayanan dapat dipantau dan ditelusuri secara lebih terbuka dan sistematis.

Namun demikian, akuntabilitas tidak hanya bergantung pada sistem yang digunakan, tetapi juga pada komitmen dan integritas aparatur dalam memberikan pelayanan. Aparatur yang responsif, ramah, dan bertanggung jawab akan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting dalam mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik yang optimal.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Fitria selaku Kepala Bidang pada Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Labuhanbatu Selatan pada hari Selasa 3 Februari 2026, terkait akuntabilitas pelayanan perizinan usaha diwujudkan melalui berbagai upaya yang dilakukan oleh dinas dalam memberikan pelayanan yang bertanggung jawab kepada masyarakat. Beliau menjelaskan bahwa pihak dinas selalu berupaya memastikan bahwa setiap pelaku UMKM memperoleh pelayanan yang baik serta mendapatkan informasi yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Salah satu bentuk

akuntabilitas yang dilakukan oleh dinas adalah dengan melakukan evaluasi terhadap kepemilikan izin usaha di kalangan pelaku UMKM. Evaluasi tersebut dilakukan melalui komunikasi langsung dengan pelaku usaha untuk mengetahui apakah mereka telah memiliki izin usaha atau belum.

Selanjutnya Hasil Wawancara dengan Ibu Dewi Noer Indah Sari Selaku Pegawai Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Labuhanbatu Selatan pada hari Rabu 4 Februari 2026, diketahui bahwa pihak dinas selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelaku UMKM yang membutuhkan bantuan dalam proses pengurusan izin usaha. Pegawai dinas memiliki peran penting dalam memberikan arahan, pendampingan, serta membantu pelaku usaha dalam menyelesaikan berbagai tahapan administrasi yang diperlukan dalam proses perizinan usaha. Beliau juga menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelaku UMKM dilakukan dengan penuh tanggung jawab agar setiap pelaku usaha dapat memperoleh pelayanan yang baik serta mendapatkan informasi yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan adanya pelayanan yang baik dari pihak dinas, diharapkan pelaku UMKM dapat memperoleh kemudahan dalam mengurus izin usaha serta menjalankan kegiatan usaha mereka secara lebih tertib dan teratur. Beliau juga berusaha untuk selalu memberikan respons yang cepat terhadap berbagai pertanyaan atau kendala yang dihadapi oleh pelaku UMKM dalam proses pengurusan izin usaha. Hal ini dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab pihak dinas dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Syifa selaku pelaku UMKM 1 di

Kabupaten Labuhanbatu Selatan pada hari sabtu 7 Februari 2026, Beliau menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak dinas dinilai cukup baik dan responsif terhadap kebutuhan pelaku usaha. Pelaku UMKM tersebut menjelaskan bahwa pegawai dinas bersedia memberikan penjelasan serta membantu pelaku usaha yang mengalami kesulitan dalam proses pengurusan izin usaha. Menurutnya, sikap pegawai dinas yang ramah serta kesediaan mereka dalam membantu pelaku usaha memberikan kesan positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Hal ini membuat pelaku UMKM merasa lebih terbantu dalam mengurus legalitas usaha yang dijalankan.

Selanjutnya Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Roy Arisandi selaku pelaku UMKM 2 di Kabupaten Labuhanbatu Selatan pada hari sabtu 7 Februari 2026, beliau menjelaskan pelayanan yang diberikan oleh pihak dinas dinilai cukup baik dan bertanggung jawab dalam membantu pelaku usaha dalam proses pengurusan izin usaha. Pelaku UMKM tersebut menjelaskan bahwa pegawai dinas bersedia memberikan arahan serta membantu pelaku usaha dalam memahami berbagai tahapan yang harus dilakukan dalam proses perizinan usaha. Menurut beliau, sikap pegawai dinas yang ramah serta kesediaan mereka dalam memberikan bantuan kepada pelaku usaha memberikan kesan positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Pelaku UMKM tersebut juga menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak dinas cukup responsif terhadap berbagai pertanyaan atau kendala yang dihadapi oleh pelaku usaha dalam proses pengurusan izin usaha. Dengan adanya pelayanan yang baik dari pihak dinas, pelaku UMKM merasa lebih terbantu dalam

mengurus legalitas usaha yang dijalankan. Selain itu, pelayanan yang bertanggung jawab dari pihak dinas juga diharapkan dapat mendorong para pelaku UMKM untuk lebih aktif dalam mengurus izin usaha mereka sehingga kegiatan usaha yang dijalankan dapat memiliki legalitas yang jelas dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Efisiensi**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kabupaten Labuhanbatu Selatan, diketahui bahwa efisiensi pelayanan perizinan UMKM mengalami peningkatan setelah diterapkannya Program Go Digital. Sebelum adanya sistem digital, proses pengurusan izin usaha masih dilakukan secara manual, di mana pelaku UMKM harus datang langsung ke kantor dinas serta melalui berbagai tahapan administrasi yang cukup panjang dan memerlukan waktu yang lama. Kondisi tersebut seringkali menjadi kendala bagi pelaku usaha karena harus meninggalkan aktivitas usaha untuk mengurus perizinan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem digital dalam pelayanan perizinan telah memberikan kemudahan bagi pelaku UMKM dalam mengurus legalitas usaha. Pelaku usaha dapat melakukan sebagian proses administrasi secara online sehingga lebih praktis dan efisien. Selain itu, pelaku usaha juga dapat memperoleh informasi mengenai prosedur serta persyaratan perizinan sebelum melakukan pengajuan izin usaha. Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara juga diketahui bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan sistem digital, seperti adanya perubahan regulasi

serta keterbatasan pemahaman teknologi oleh sebagian pelaku UMKM sehingga masih memerlukan pendampingan dari pihak dinas.

Temuan penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi birokrasi. Penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2021) menunjukkan bahwa penerapan e-government dalam pelayanan perizinan mampu mempercepat proses administrasi serta mengurangi waktu pelayanan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sari (2022) juga menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat mengurangi prosedur yang berbelit-belit sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu, penelitian oleh Nugroho (2020) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kecepatan pelayanan serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa efisiensi pelayanan perizinan UMKM melalui Program Go Digital di Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya perubahan sistem pelayanan yang lebih cepat, praktis, serta memberikan kemudahan bagi pelaku usaha dalam mengurus izin usaha. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan dalam hal sosialisasi, pendampingan, serta pemahaman teknologi bagi pelaku UMKM agar pemanfaatan sistem digital dapat berjalan secara lebih optimal dan merata.

#### **4.2.2. Transparansi**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kabupaten

Labuhanbatu Selatan, diketahui bahwa transparansi dalam pelayanan perizinan UMKM melalui Program Go Digital dilakukan melalui penyampaian informasi yang terbuka kepada pelaku usaha terkait prosedur, persyaratan, serta tahapan dalam proses pengurusan izin usaha. Pihak Dinas Koperasi dan UMKM memberikan penjelasan secara langsung kepada pelaku UMKM mengenai dokumen yang harus dipenuhi serta langkah-langkah yang harus dilakukan dalam proses perizinan. Selain itu, transparansi juga didukung dengan adanya sistem digital yang memungkinkan pelaku usaha memperoleh informasi mengenai pelayanan perizinan secara lebih mudah. Informasi tersebut tidak hanya disampaikan secara langsung, tetapi juga melalui media komunikasi yang digunakan oleh pihak dinas dalam memberikan arahan kepada pelaku UMKM.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi dalam pelayanan perizinan UMKM telah menjadi bagian penting dalam pelaksanaan Program Go Digital di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Melalui keterbukaan informasi yang diberikan oleh pihak dinas, pelaku UMKM dapat memahami proses pengurusan izin usaha dengan lebih baik sehingga dapat mempersiapkan dokumen yang diperlukan secara tepat. Namun demikian, berdasarkan hasil penelitian juga diketahui bahwa masih terdapat beberapa pelaku UMKM yang belum sepenuhnya memahami informasi yang diberikan, terutama bagi mereka yang belum terbiasa dengan sistem digital. Hal ini menyebabkan sebagian pelaku usaha masih mengalami kesulitan dalam memahami alur pelayanan perizinan secara menyeluruh.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fadli

Mappisabbi et al., 2025) yang menjelaskan bahwa penerapan e-government mampu meningkatkan transparansi melalui kemudahan akses informasi publik serta sistem monitoring yang lebih terbuka . Penelitian lain yang dilakukan oleh (Daud et al., 2025) juga menunjukkan bahwa transparansi pelayanan publik berbasis digital dapat meningkatkan keterbukaan informasi kepada masyarakat sehingga pelayanan menjadi lebih jelas dan mudah dipahami . Selain itu, penelitian (Yungkul, 2025) menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan transparansi dan efisiensi melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pelayanan . Penelitian (Sucahyo et al., 2003) menjelaskan bahwa implementasi e-service dalam pelayanan publik dapat meningkatkan akses informasi serta mendorong transparansi pelayanan kepada masyarakat

#### **4.2.3 Aksesibilitas**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kabupaten Labuhanbatu Selatan, diketahui bahwa aksesibilitas dalam pelayanan perizinan UMKM melalui Program Go Digital dilakukan dengan memanfaatkan sistem pelayanan berbasis online yang dapat diakses oleh pelaku usaha kapan saja dan di mana saja. Melalui sistem tersebut, pelaku UMKM tidak lagi terbatas oleh jarak dan waktu dalam mengurus perizinan usaha. Selain itu, pihak Dinas Koperasi dan UMKM juga memberikan kemudahan akses informasi serta pendampingan kepada pelaku UMKM yang mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem digital. Aksesibilitas pelayanan juga didukung dengan adanya komunikasi melalui media digital seperti WhatsApp yang digunakan

untuk memberikan informasi serta arahan kepada pelaku usaha.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aksesibilitas pelayanan perizinan UMKM telah mengalami peningkatan melalui penerapan Program Go Digital. Pelaku UMKM menjadi lebih mudah dalam mengakses layanan perizinan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Kemudahan ini memberikan dampak positif terutama bagi pelaku usaha yang memiliki keterbatasan waktu dan jarak. Namun demikian, berdasarkan hasil penelitian juga diketahui bahwa tidak semua pelaku UMKM dapat mengakses layanan digital dengan baik, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi serta kendala jaringan internet di beberapa wilayah.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2020) yang menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan aksesibilitas layanan sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan lebih mudah. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sari (2022) juga menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik mampu memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Selain itu, penelitian Pratama (2021) menjelaskan bahwa sistem pelayanan berbasis digital memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara mandiri melalui perangkat teknologi. Penelitian Rahmawati (2021) juga menyatakan bahwa aksesibilitas pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui pemanfaatan media digital yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan layanan.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa

aksesibilitas dalam pelayanan perizinan UMKM di Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah mengalami peningkatan melalui penerapan Program Go Digital. Pelayanan menjadi lebih mudah dijangkau oleh pelaku UMKM tanpa dibatasi oleh jarak dan waktu. Selain itu, kemudahan akses informasi juga membantu pelaku usaha dalam memahami proses perizinan dengan lebih baik. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan dalam hal pemerataan akses teknologi serta peningkatan kemampuan digital masyarakat agar aksesibilitas pelayanan dapat berjalan secara lebih optimal dan merata.

#### **4.2.4. Akuntabilitas**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kabupaten Labuhanbatu Selatan, akuntabilitas pelayanan perizinan UMKM menunjukkan adanya peningkatan setelah diterapkannya Program Go Digital. Akuntabilitas dalam konteks pelayanan publik mengacu pada pertanggungjawaban aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bersikap responsif terhadap kebutuhan pelaku usaha, serta mampu mempertanggungjawabkan proses pelayanan kepada pihak yang berkepentingan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa aparatur dinas selalu berusaha memberikan pelayanan yang bertanggung jawab kepada pelaku UMKM, termasuk dalam membantu mengarahkan pelaku usaha pada tahapan dan persyaratan yang dibutuhkan dalam proses pengurusan izin usaha. Selain itu, pihak dinas juga melakukan evaluasi terhadap pelaku UMKM untuk memastikan bahwa izin usaha telah dimiliki dan proses pelayanan dilakukan secara sesuai prosedur. Sikap responsif dari aparatur dinas dalam menjawab pertanyaan

maupun memberikan bantuan teknis merupakan salah satu bentuk akuntabilitas yang dirasakan oleh pelaku usaha. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa meskipun akuntabilitas pelayanan telah mengalami peningkatan, masih terdapat ruang perbaikan, terutama dalam hal pengawasan berkelanjutan dan peningkatan responsivitas terhadap masukan pelaku UMKM. Hal ini berkaitan dengan tantangan keterbatasan sumber daya manusia serta kompleksitas perubahan regulasi yang mempengaruhi proses pelayanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menjelaskan pentingnya akuntabilitas dalam pelayanan publik. Penelitian oleh Mareta dan Fakhri (2024) menjelaskan bahwa akuntabilitas pelayanan publik merupakan kewajiban pihak penyelenggara layanan untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas pelayanan kepada publik secara transparan dan sesuai regulasi yang berlaku. Penelitian lain yang dilakukan oleh Mappisabbi et., al (2025) menunjukkan bahwa implementasi e-government berperan penting dalam meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik karena teknologi digital memungkinkan sistem pemantauan dan pelacakan proses pelayanan secara lebih efektif. Selain itu, penelitian oleh Jabar dan Yuniarni (2025) menyatakan bahwa prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik tidak hanya terkait dengan pertanggungjawaban aparatur tetapi juga keterlibatan masyarakat dalam memberikan umpan balik yang dapat digunakan untuk evaluasi dan perbaikan pelayanan.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut disimpulkan bahwa akuntabilitas

pelayanan perizinan UMKM melalui Program Go Digital di Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini ditunjukkan oleh upaya aparaturnya memberikan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta evaluasi terhadap pelaku UMKM yang telah memiliki izin usaha. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan dalam pengawasan berkelanjutan dan peningkatan kapasitas aparaturnya agar akuntabilitas pelayanan dapat menjadi lebih optimal mendukung kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dan kemudian penulis melengkapinya dengan penyajian data serta pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis akan menyimpulkan pokok-pokok dari permasalahan mengenai Strategi Program GO DIGITAL dalam meningkatkan pelayanan perizinan UMKM di Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Program GO DIGITAL merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah melalui Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Labuhanbatu Selatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah. Melalui penerapan sistem pelayanan berbasis digital, pemerintah berupaya memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus izin usaha sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan transparan. Program ini juga diharapkan mampu mendukung perkembangan UMKM di daerah serta meningkatkan perekonomian masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa pelaksanaan program GO DIGITAL dalam pelayanan perizinan UMKM di Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah menunjukkan adanya upaya dari pihak dinas untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari berbagai bentuk pelayanan yang diberikan kepada pelaku UMKM seperti pemberian informasi mengenai proses perizinan, pendampingan dalam pengurusan izin usaha, serta pemanfaatan sistem digital untuk mempermudah

proses administrasi perizinan. Dengan adanya sistem pelayanan digital, pelaku UMKM dapat memperoleh kemudahan dalam mengakses informasi serta mengurus legalitas usaha mereka.

Namun dalam pelaksanaannya, program GO DIGITAL tersebut masih menghadapi beberapa kendala. Salah satu kendala yang ditemukan adalah masih adanya pelaku UMKM yang belum memahami penggunaan sistem digital dalam pengurusan perizinan usaha. Hal ini disebabkan oleh rendahnya tingkat literasi digital pada sebagian masyarakat serta kurangnya pemahaman mengenai pentingnya legalitas usaha. Selain itu, masih terdapat pelaku usaha yang lebih memilih menggunakan cara konvensional dalam mengurus perizinan karena sudah terbiasa dengan sistem pelayanan secara langsung.

Selain faktor tersebut, keterbatasan sarana dan prasarana serta kurangnya sosialisasi mengenai program GO DIGITAL juga menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis digital. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih maksimal dari pihak dinas terkait untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai penggunaan sistem digital dalam pelayanan perizinan usaha. Dengan adanya upaya tersebut diharapkan pelaksanaan program GO DIGITAL dapat berjalan lebih efektif dan mampu memberikan manfaat yang lebih besar bagi pelaku UMKM di Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai strategi program Go Digital dalam meningkatkan pelayanan perizinan UMKM di Kabupaten Labuhanbatu Selatan, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait, yaitu sebagai berikut:

1. Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Labuhanbatu Selatan diharapkan dapat meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai program Go Digital sehingga pelaku UMKM dapat memahami dengan baik proses pengurusan perizinan usaha melalui sistem digital.
2. Pemerintah daerah diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan perizinan agar mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional serta mampu membantu masyarakat dalam menggunakan sistem digital yang tersedia.
3. Diperlukan adanya pendampingan dan pelatihan kepada pelaku UMKM mengenai penggunaan teknologi digital dalam pengurusan izin usaha sehingga mereka dapat memanfaatkan layanan digital secara optimal.
4. Pemerintah daerah diharapkan dapat terus melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan program Go Digital agar pelayanan perizinan UMKM di Kabupaten Labuhanbatu Selatan dapat berjalan lebih efektif, efisien, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus legalitas usaha.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, A. (2019). Patologi Birokrasi dan Agenda Strategi: Kolaborasi Pendekatan New Public Management dan New Public Service Melalui Model Citizen`s Charter. *Politea: Jurnal Politik Islam*, 2(1), 77–90. <https://doi.org/10.20414/politea.v2i1.1344>
- Akmal Sulaiman, & Muliato Budi. (2023). Evaluasi Pelaksanaan Program Bantuan Langsung Tunai Desa Meskom Kecamatan Bengkalis. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(3), 3217–3223. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Allister, D., Gunawan, L. L., Prianto, Y., Hukum, S. I., & Tarumanagara, U. (2022). PENGEMBANGAN UMKM DIGITAL SEBAGAI UPAYA KETAHANAN BISNIS PASCA PANDEMI COVID-19 transformasi digital . Perubahan-perubahan itu terjadi untuk penyesuaian proses bisnis seperti. *Serina IV UNTAR*, 1, 85–92.
- Arif, M., & Wahyudi, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(1), 27–34. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i1.1277>
- Daud, P., Nurkaidah, N., & Mustapa, Z. (2025). Transparansi Pelayanan Publik Di Era Digital Pada Layanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Perbatasan Nunukan. *Publician: Journal of Public Service, Public Policy, and Administrastion*, 4(2), 128–138. <https://doi.org/10.56326/jp.v4i2.2373>
- Fadli Mappisabbi, Abd Haris, & Wahyudin Zuhri. (2025). Implementasi E-Government dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik di Era Digital. *Sosial Simbiosis: Jurnal Integrasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(2), 174–184. <https://doi.org/10.62383/sosial.v1i2.2036>
- Khaidir Ali, & Rafieqah Nalar Rizky. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pencairan Dana Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Medan I. *DINAMIKA GOVERNANCE Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11, 331–342.
- Krismayani, I., Budaya, F. I., Diponegoro, U., & Tembalang, K. U. (2017). Pengaruh Aksesibilitas Jurnal Elektronik Berlanggan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang. 05.
- Mahardika Ananda, A. K. (2024). Efektivitas Pelayanan Prima Pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Kota Medan The Effectiveness of Excellent Service in The Scheduled Fecal Sludge Service Program (SFSS) at The

- Waste Water M. *Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 3(1), 25–36.
- Marliani, L. (2018). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 5(4), 18–19. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1743/1407>
- Nainggolan, E. S., Utomo, H. S., & Rande, S. (2022). eJournal Administrasi Publik. *Journal Administrasi Publik*, 10(1), 6003–6016.
- Nengsih, W., Adnan, Mf., Eriyanti, F., & Fachri Adnan, M. (2019). Jmiap jurnal ilmu administrasi publik. *Penerapan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Alat Parak Kopi Kota Padang*, 22(1), 60–68. <http://jmiap.ppj.unp.ac.id/index.php/jmiap/article/view/26/25>
- Nightyas, T. (2017). 283-Article Text-1453-1-10-20171229 (3). *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Publik*, 1, 13–22.
- Paramitasari, N. (2023). Penerapan Umkm Go Digital Pada Usaha Dapoer Bunda Di Desa Sukanegara. *Jurnal Publika Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 32–40. <https://doi.org/10.30873/jppm.v5i1.3784>
- Saputra, A. (2022). Implementasi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2019 Dalam Rangka Pelayanan Pengaduan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi .... *KESKAP: Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi* ..., 1(2), 127–136. [http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/18512%0Ahttp://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/18512/SKRIPSI T. AFANIN SYIFA APRILIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/18512%0Ahttp://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/18512/SKRIPSI%20T.%20AFANIN%20SYIFA%20APRILIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sari, M. S., & Zefri, M. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil. *Jurnal Ekonomi*, 21, 311.
- Sari Purba, P., Ikhsan Harahap, M., & Nurbaiti. (2023). Analisis Pengembangan UMKM Go Digital dalam Penyelamatan Ekonomi Indonesia Menghadapi Resesi Ekonomi. *EKONOMIKAWAN: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 23(2), 427–433. <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>
- Sucahyo, I., Yunus, E. Y., & Ifana, A. (2003). AKUNTABILITAS ( Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo ). *Jurnal Sosial Humaniora Komunikasi*, 94–105.
- sutrisno. (2016). Kajian Pustaka ٠ ٠ ٠ و ٠ ع ٠ ح ٠ ا ٠ س ٠ ن ٠ د ٠ ا ٠ . *Molucca Medica*, 11(April), 13–45.
- Taufiqurokhman, & S. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan*

*Publik. UMJ PRESS 2018, 283. August.*

United Nations Development Programme Pakistan. (2019). Population Growth: Implications for Human Development. *Development Advocate Pakistan*, 6(1), 1–39. [https://www.pk.undp.org/content/pakistan/en/home/library/development\\_policy/dap-vol6-iss1-population-growth.html](https://www.pk.undp.org/content/pakistan/en/home/library/development_policy/dap-vol6-iss1-population-growth.html)

Yungkul, Y. (2025). Optimalisasi Sistem Administrasi Publik dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pemerintahan di Era Digital. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 6(7), 3103–3111. <https://doi.org/10.59141/japendi.v6i7.8431>

Zulaikha, S. (2024). Perkembangan Ekonomi Islam Di Indonesia Melalui. *Jurnal Istiqro: Jurnal Hukum Islam, Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 29–47. <https://www.jurnal.syekhnurjati.ac.id/index.php/mahkamah/article/view/5207>

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Dokumentasi di Kantor Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Serta Perdagangan Kabupaten Labuhanbatu Selatan






**Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara Dengan Pelaku UMKM di Kabupaten Labuhanbatu Selatan**



## Lampiran 3. SK-1 Permohonan Judul Skripsi

  
 MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAK-PTIAK/KP/PT/KU/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhter Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
https://fisp.umsu.ac.id \* fisp@umsu.ac.id umsumedan umamedan umsumedan umsumedan

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN  
JUDUL TUGAS AKHIR MAHASISWA  
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Kepada Yth. Medan, 20 - 10 ..... 2025  
 Bapak/Ibu  
 Ketua Program Studi ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
 FISIP UMSU  
 di  
 Medan.

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : DIAN PERMATA  
 N P M : 2203100023  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
 Tabungan sks : 125 sks, IP Kumulatif 3,47

Mengajukan permohonan persetujuan judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah):


| No. | Judul yang diusulkan   | Persetujuan    |
|-----|--|----------------|
| 1   | Strategi Manajemen pelayanan publik Es digital di Kantor Dinas UMKM Kabupaten Labuhanbatu Selatan          | Acc 20/10/2025 |
| 2   | Manajemen Strategi Digitalisasi pelayanan publik pada Dinas UMKM kabupaten Labuhanbatu Selatan.            |                |
| 3   | Strategi Inovatif Manajemen pelayanan publik Berbasis Digital di Dinas UMKM kabupaten Labuhanbatu Selatan. |                |

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

- Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
- Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*


Rekomendasi Ketua Program Studi:  
 Diteruskan kepada Dekan untuk  
 Penetapan Judul dan Pembimbing.  
 Medan, tgl. .... 20.....

Pemohon,  
  
 (DIAN PERMATA)  
 Dosen Pembimbing yang ditunjuk  
 Program Studi: ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

(Dr. Siti Hajar, S.Sr, Msp)  
 NIDN: 016211000101

(ANANDA MAHAPUJKA M.Sos, M.Sp)  
 NIDN: 016211000101

CS Dikindangkan CamScanner



## Lampiran 4. SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi Dan Pembimbing



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/IAK/KPPT/XX/2022  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING**  
**TUGAS AKHIR MAHASISWA**  
**(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**  
**Nomor : 1900/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2025**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **20 Oktober 2025**, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **DIAN PERMATA**  
 N P M : 2203100023  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
 Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026  
 Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) : **STRATEGI PROGRAM GO DIGITAL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN UMKM KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN**  
 Pembimbing : **Dr. SITI HAJAR, S.Sos., MSP.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 012.22.310 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal: 20 April 2026.**


Ditetapkan di Medan,  
 Pada Tanggal, 05 Djumadil Awal 1447 H  
 27 Oktober 2025 M

  
**Assoz. Prof. Dr. ARWIN SALEH., MSP.**  
 NIDN/030017402



Tembusan:

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peninggal.

 Dipindai dengan CamScanner



## Lampiran 5. SK-3 Permohonan Seminar Proposal



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/IX/2022  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-3

PERMOHONAN  
 SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA  
 (SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.  
 Bapak Dekan FISIP UMSU  
 di  
 Medan.

Medan, 01 - 11 ..... 2025.

Assalamu'alaikan wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama lengkap : DIAN PERMATA  
 NPM : 2209100023  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor: ...../SK/IL3-AU/UMSU-03/F/20..... tanggal ..... dengan judul sebagai berikut :

STRATEGI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM  
 PROGRAM Era DIGITAL DIKANTOR DINAS UKUM  
 KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan Persetujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/ Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kuning Peninjau Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
9. Proposal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disetujui oleh Pembimbing (rangkap - 3).

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Diketahui oleh Ketua  
 Program Studi

(ANANDA MURAHATA M.Sos.,M.Si)  
 NIDN: 0122 1008 01

Menyetujui  
 Pembimbing

(Dr. S. ISK. HAJAR, S.Sos., M.S.P.)  
 NIDN: 01 2309 8003

Pemohon,

(DIAN PERMATA)



Lampiran 6. SK-4 Undangan/Panggilan Seminar Proposal Skripsi

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR

[SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH]

Nomor : 2204/UND/IL.3.AUL/UMSU-03/F/2025

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Jumat 19 Desember 2025  
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai  
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2  
Pantimin Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.



| No. | NAMA MAHASISWA       | NOMOR POKOK MAHASISWA | PENANGGAP                           | PEMBUANG                                  | JUDUL PROPOSAL SKRIPSI  |
|-----|----------------------|-----------------------|-------------------------------------|---|---|
| 16  | DANI PERMATA         | 2203100023            | Dr. HALLI KHARIRAH, S.P.,<br>M.Pd   | Asoc. Prof. Dr. SITI HALIQ, S.Sos., M.SP. | STRATEGI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM PROGRAM DIGITAL DI KANTOR DINAS UMUM KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN                      |
| 17  | BEZA PRAMANA         | 2203100064            | Dr. AGUNG SAPUTRA,<br>S.Sos., M.AP  | SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.                  | EFEKTIVITAS FUNGSI ORGANIZING DALAM PROGRAM KAMPUNG MILIK (PROKUM) DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN KARO                       |
| 18  | AZANIRA PUJAN ANDARA | 2203100072            | SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.            | IDA MARTINELLI, S.H., M.M.                | FUNGSI PLANNING DALAM UPAYA OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TRITANADI CABANG TUASANI |
| 19  | KURILU ARIFIN        | 2203100063            | SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.            | Dr. AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.          | IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI GAYO LUES NOMOR 47 TAHUN 2017 TENTANG KAWASAN TANPA ASAP ROKOK DI KABUPATEN GAYO LUES               |
| 20  | WAHYU PRIBADI        | 2003100030            | Dr. AGUNG SAPUTRA,<br>S.Sos., M.AP. | Dr. JENNY RIDHO IZAHARSAH, S.Sos., M.Si.  | IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KOTA MEDAN NOMOR 6 TAHUN 2000 TENTANG PENGAWASAN DAN PEMBINAAN WANITA TUNJA SUBZA DI KOTA MEDAN     |

Dipindai dengan CamScanner



## Lampiran 7. Draft Wawancara

ke. 14/1-2025  
SW

**Lampiran 1. Wawancara Penelitian**

**PERMOHONAN WAWANCARA PENELITIAN**

Kepada Yth.

Bapak Kepala Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Serta Perdagangan  
Kab Labuhanbatu Selatan

Di Tempat

Dengan hormat, Dalam rangka untuk menyelesaikan skripsi pada Program Studi S-1 Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, agar berkenan untuk membantu saya memberikan jawaban atas pertanyaan wawancara yang telah saya buat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui "*Strategi Program GO DIGITAL Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan UMKM Di Kabupaten Labuhanbatu Selatan*".

Setiap jawaban/informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan sangat membantu penelitian ini. Bapak/Ibu/Saudara/i berhak untuk memberikan opini secara bebas sesuai dengan apa yang ada pada perusahaan. Informasi yang didapatkan akan digunakan dengan sebaik-baiknya hanya untuk kepentingan penelitian saja.

Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas kerjasama dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi form wawancara ini, saya ucapkan terima kasih.

Medan, Januari 2026

(Dian Permata)

CS Dipindai dengan CamScanner

## Lampiran 8. Surat Mohon Izin Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN  
DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL DAN  
MENENGAH SERTA PERDAGANGAN**

Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Selatan  
Email : disdagkopukmlabusel@gmail.com  
**SOSOPAN KECAMATAN KOTAPINANG**

Kode Pos 21464

Nomor : 217/518/17 /DISKOP/2026 Kotapinang, 03 Februari 2026  
Sifat : Penting  
Hal : *Izin Penelitian Mahasiswa*  
Lampiran :-


Yth,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Muhamadiah Sumatera Utara  
Di\_ Medan

1. Sehubungan dengan surat saudara Nomor : 220/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026, tanggal 02 Februari 2026 yang diteruskan kepada Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Serta Perdagangan Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Provinsi Sumatera Utara tentang hal tersebut diatas, dapat disampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan, menerima dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa saudara (Daftar Terlampir) dalam melakukan Penelitian Mahasiswa Pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Serta Perdagangan Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
2. Selama melakukan Penelitian Mahasiswa pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Serta Perdagangan Kabupaten Labuhanbatu Selatan, para mahasiswa bersangkutan bersikap disiplin dan menaati segala ketentuan yang berlaku.
3. Demikianlah disampaikan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Kotapinang, 03 Februari 2026

**KEPALA DINAS**  
PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN  
**AKHIBUDDIN ABDI NST, S.E**  
Pembina (IV/b)  
NIP. 196012032011011002

## Lampiran 9 Surat Selesai Riset

 **PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN**  
**DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL DAN**  
**MENENGAH SERTA PERDAGANGAN**  
Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Selatan  
Email : disdagkopukmlabusel@gmail.com  
**SOSOPAN KECAMATAN KOTAPINANG** Kode Pos 21464

---

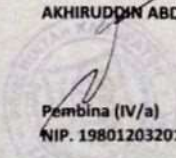
Nomor : 217/518/ /DISKOP/2026 Kotapinang, 03 Februari 2026  
Sifat : Biasa  
Hal : **Selesai Riset**  
Lampiran : -

Yth,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Di\_ Medan

Menindak lanjuti Surat Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 220/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026, tanggal 02 Februari 2026, tentang mohon diberikan izin penelitian mahasiswa atas nama :

Nama Mahasiswa : DIAN PERMATA  
NPM : 2203100023  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Semester : VII (Tujuh)  
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : STRATEGI PROGRAM GO DIGITAL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN UMKM DI KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, dijelaskan bahwa yang bersangkutan telah selesai melaksanakan riset dan pengambilan data pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah serta Perdagangan Kabupaten Labuhanbatu Selatan.  
Demikian kami sampaikan, atas perhatian apak kami ucapkan terimakasih.

Kotapinang, 03 Februari 2026  
**KEPALA DINAS**  
**AKHIRUDDIN ABDI NST, S.E**  
  
Pembina (IV/a)  
NIP. 198012032011011002

## Lampiran 10 Surat Bebas Pinjam Buku



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**PERPUSTAKAAN**

Tersertifikasi A Berdasarkan Keputusan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 09059/LAP.P77IX.2018  
 Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Baari No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567  
 NPP. 02712821000001 | <http://perpustakaan.umma.ac.id> | [P-1 perpustakaan@umma.ac.id](http://perpustakaan@umma.ac.id) | [perpustakaan\\_umma](http://perpustakaan_umma)

### SURAT KETERANGAN

Nomor: 01616/KET/IL.3-AU/UMSU-P/M/2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

**Nama** : DIAN PERMATA  
**NPM** : 2203100023  
**Fakultas** : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
**Jurusan/ P.Studi** : Ilmu Administrasi Publik


telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 12 Syawal 1447 H  
 11 Maret 2026 M  
 Kepala Perpustakaan,  
  
 Dr. Muhammad Arifin, M.Pd.

Lampiran 11 SK-5 Berita Acara Bimbingan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK




UNDANG-UNDANG DAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR  
BIBLIOTISI DAN JURNAL ILMIAH  
Nomor : 2201UN0013AUN0001-03/7/2025

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Sabtu 19 Desember 2025  
Waktu : 09.00 WIB s.d. Selesai  
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2  
Penyohon Seminar : ANANDA MAHAROKA, S.Sos., M.Si.

| No. | NAMA MAHASISWA      | NOMOR POKOK WAJIBASISWA | PEMBAHASA                          | PENGUNTOH                                 | ACADEMIC PROFILE  |
|-----|---------------------|-------------------------|------------------------------------|---|---|
| 16  | DAWI FERSAITA       | 220110022               | Dr. HUKU KHARIMU, S.P., M.H.       | Almae, Prof. Dr. SITI WAJED, S.Sos., M.Si | STRATEGI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES DAU DIGITAL DI KANTOR DESA SERTA KUALITAS LAYANAN DAN SELAYAK (PROBLEMA DI DESA UNDAKUNGAN HIGER KUALITAS LAYANAN) |
| 17  | SEDA PRADANA        | 220110004               | Dr. AQUINO SAMUTRA, S.Sos., M.A.P. | SYAFRIADON, S.Sos., M.H.                  | FUNGSI PLANNING DALAM URUNTA OPTIMALISASI SUSTAINABLE PELAYANAN DI KANTOR PERUSAHAAN DAERAH AGRI BUKAN (PROBLEMA TERKAIT CEMUK TUBUKAN)                             |
| 18  | AZNIWA PUJAI ANDONA | 220110072               | SYAFRIADON, S.Sos., M.H.           | Dr. WARTINELLI S.H., M.H.                 | IMPLEMENTASI PENYANTUNAN BERPAKAI CANTO ULES RUMAH ATTRAH 2017 TENTANG KAWASAN TAMPILAN ADAP FISCAL DI KOTA KANTEN CANTO ULES                                       |
| 19  | MARLA ALYANI        | 220110003               | SYAFRIADON, S.Sos., M.H.           | Dr. AQUINO SAMUTRA, S.Sos., M.A.P.        | IMPLEMENTASI PENYANTUNAN DAERAH KOTA MEDAN KONDISI TARIK 2020 TENTANG PENGAWASAN DAN PEMBERIAN WAKILTA TARIK SISA DI KOTA MEDAN                                     |
| 20  | WANTU PRABO         | 220110028               | Dr. AQUINO SAMUTRA, S.Sos., M.A.P. | Dr. SITI HENDI DWIATI/AN, S.Sos., M.Si.   |   |

Medan, 22 Desember 2025  
H. Desember 2025 M



Dr. SITI WAJED, S.Sos., M.Si  
Ketua Panitia

CS Dipindai dengan CamScanner

## Lampiran 12 LOA JURNAL




### LETTER OF ACCEPTANCE FOR PUBLICATION

Dear Mr. Dian Permata

Thank you for submitting a paper for JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN KEBIJAKAN (JAPK), accredited Google Scholar, e- 2807-6729. This journal is published by the public administration of the Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. We are glad to inform you that your paper "*Strategi Progrma Go Digital Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan UMKM di Kabupaten Labuhanbatu Selatan*" has been accepted post-review process and will be published at JAPK Vol 6 No 2 December (2025). We hope that publication will benefit us all. Thank you for your attention.

Medan, April 06, 2026

Editor In Chief

  
(Khaidir Ali, S.Sos.,MPA)  
NIDN. 0104089401

Homepage : <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAPK/index>  
Contact: 082160559891

## Lampiran 13. Daftar Riwayat Hidup

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

#### Data Pribadi

Nama : Dian Permata  
 NPM : 2203100023  
 Tempat / Tgl Lahir : Sumberjo, 05 Maret 2004  
 Jenis Kelamin : Laki-Laki  
 Agama : Islam  
 Warga Negara : Indonesia  
 Alamat : Karya Setju Gg. Bilal  
 Anak Ke : 1 dari 2 Bersaudara  
 Email : dianpermata0222@gmail.com  
 No Hp/ WA : 0822-7740-2787

#### Nama OrangTua

Ayah : Ponirin  
 Pekerjaan : Wiraswasta  
 Ibu : Zaita  
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
 Alamat : Dusun Sumberjo II, Kecamatan Silangkitang  
 No Hp/ WA : 0878-2460-6917

#### Pendidikan Formal

1. SDN 33 Bilah HuluTamat Tahun 2016
2. SMP N2 Silangkitang Tamat Tahun 2019
3. SMK N1 Rantau Utara Tamat Tahun 2022
4. Kuliah Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhamadiyah Sumatera Utara Tahun 2022 sampai Sekarang

