

ABSTRAK

Muhammad Farid Sidik: PELAYANAN PERIZINAN UMKM MELALUI SAKEDAP DALAM PERSPEKTIF *STREET LEVEL BUREAUCRACY*

Pelayanan perizinan merupakan salah satu instrumen pemerintah dalam mengendalikan aktivitas usaha pada masyarakat. Berangkat dari hal tersebut perlu adanya perubahan yang berkelanjutan pada lingkup pelayanan perizinan berusaha dengan perubahan dalam pengurusan izin, penyederhanaan izin serta prosedur perizinan yang jelas khususnya di Kota Bandung. Oleh karena itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Bandung dalam rangka mendukung kemudahan pelayanan perizinan dan meningkatkan produktivitas usaha menghadirkan SAKEDAP (Sarana Anjungan Kemudahan Perizinan) dengan metode pelayanan jemput bola dan drive thru untuk mendekatkan pelayanan perizinan usaha bagi sektor pelaku UMKM. Sehingga tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang *street level bureaucracy* dalam aktivitas pelayanan perizinan UMKM melalui SAKEDAP.

Dalam mengkaji permasalahan penelitian, peneliti menggunakan teori tentang *street level bureaucracy* dari Michael Lipsky. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dokumentasi serta triangulasi data. Teknik analisis data yang digunakan adalah dari Creswell yang meliputi mengolah dan pengarsipan data, membaca seluruh data, memulai coding data, menerapkan proses coding, penyajian data dan pembuatan interpretasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pelaksanaan *street level bureaucracy* dalam aktivitas pelayanan perizinan UMKM melalui SAKEDAP sudah terlaksana cukup baik sesuai aturan serta kondisi di lapangan. Akan tetapi ada beberapa yang harus diperbaiki yaitu adalah koordinasi dengan wilayah akan kunjungan pelayanan, kurangnya kapasitas sumber daya serta sosialisasi yang belum massif dilakukan.

Kata Kunci: Pelayanan Perizinan Usaha, Legalitas Usaha, Kemudahan, Petugas, Interaksi

ABSTRACT

Muhammad Farid Sidik: MSME LICENSING SERVICES THROUGH SAKEDAP IN THE PERSPECTIVE OF STREET LEVEL BUREAUCRACY

Licensing services are one of the government's instruments in controlling business activities in the community. Departing from this, there needs to be a continuous change in the scope of business licensing services with changes in permit management, simplification of permits and clear licensing procedures, especially in Bandung City. Therefore, the Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu in Bandung City in order to support the ease of licensing services and increase business productivity present SAKEDAP (Sarana Anjungan Kemudahan Perizinan) with ball pick-up and drive thru service methods to bring business licensing services closer to the UMKM sector. So the purpose of this study is to find out about street level bureaucracy in UMKM licensing service activities through SAKEDAP.

In examining research problems, researchers use theories about street level bureaucracy from Michael Lipsky. The research was conducted using a qualitative approach with a descriptive method. The data collection techniques used are observation, interviews, documentation and data triangulation. The data analysis technique used is from Creswell which includes processing and archiving data, reading all data, starting data coding, applying coding processes, presenting data and making interpretations.

Based on research conducted, it shows that the implementation of street level bureaucracy in MSDM licensing service activities through SAKEDAP has been carried out quite well according to the rules and conditions in the field. However, there are several things that must be improved, namely coordination with the region for service visits, lack of resource capacity and socialization that has not been massively carried out.

Keywords: Business Licensing Services, Business Legality, Convenience, Officers, Interaction