

**Kegagalan Inovasi Daerah di Kota Semarang (Studi Kasus : Inovasi Aplikasi i-Jus
Melon Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang)**

Anggita Putri Hanintya
anggitaptrh@gmail.com

Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Diponegoro

Jalan Prof. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang Jawa Tengah

Website : <https://fisip.undip.ac.id/> - Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Micro and Small Business licensing program based on technology and information on "iJus Melon" application is a program that gives ease to the community by accessing the application "iJus Melon" to obtain the legality of micro and small business licenses. Micro and small business actors who have registered in the database of Department of Cooperatives and SMES in Semarang will get a business support facility from the government of Semarang, but not least among the efforts made by the city government Semarang to address problems that have been constrained by some factors experiencing failure in implementing innovations in public service is electronic based. This research uses innovation theory to broaden the scope of information about the implementation of application innovation "iJus Melon" failure because it was influenced by several factors when the innovation was realized by the government of Semarang As an electronic-based public service. After the researchers conducted interviews and observations showed that the application "iJus Melon" which is not accessible to the online community because there is a mismanagement in the application creation system "iJus Melon" and is not known Transparent how to form the cooperation to finally cause problems in the application building system "iJus Melon". Secondly, the selection of the term name on the innovation of public service that does not conform to the substance that will be done so as to inflict mis perception (mis understanding) of the community in understanding the concept of public service based online The. Third, there is no transparency of budget management for the implementation of application innovation "iJus Melon" conducted by the government. In addition, the Department of Cooperatives and SMES have made various efforts to overcome the problems that arise due to the inhibitory factor that is excessive dependence on the high performer, obstructed organizational arrangement, not given Incentives, and administrative barriers despite the implementation have been supported by the encouragement of political actors, economic pressures and service improvements, technological availability, and budgetary availability.

Keywords: Failure, Innovation, Application "iJus Melon"

ABSTRAK

Program Perijinan Usaha Mikro dan Kecil berbasis teknologi dan informasi pada aplikasi “iJus Melon” merupakan suatu program yang memberikan kemudahan pada masyarakat dengan mengakses aplikasi “iJus Melon” untuk mendapatkan legalitas izin usaha mikro dan kecil. Pelaku usaha mikro dan kecil yang telah terdaftar perizinannya dalam *database* Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang akan mendapatkan fasilitas dukungan usaha dari Pemerintah Kota Semarang, namun tidak sedikit di antara upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Semarang untuk mengatasi permasalahan yang terkendala oleh beberapa faktor mengalami kegagalan dalam menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik. Penelitian ini menggunakan teori Inovasi untuk memperluas cakupan informasi mengenai pelaksanaan inovasi aplikasi “iJus Melon” yang mengalami kegagalan karena dipengaruhi oleh beberapa faktor ketika inovasi tersebut diwujudkan Pemerintah Kota Semarang sebagai pelayanan publik yang berbasis elektronik. Setelah peneliti melakukan wawancara dan observasi menunjukkan bahwa aplikasi “iJus Melon” yang tidak bisa diakses masyarakat secara *online* disebabkan karena terdapat *mismanagement* pada sistem pembuatan aplikasi “iJus Melon” dan tidak diketahui secara transparan bagaimana bentuk kerja samanya hingga akhirnya menimbulkan permasalahan dalam sistem pembuatan aplikasi “iJus Melon”. Kedua, pemilihan istilah nama pada inovasi pelayanan publik yang tidak sesuai dengan substansi yang akan dilakukan sehingga dapat menimbulkan *mis perception* (kesalahpahaman) dari masyarakat dalam memahami konsep pelayanan publik yang berbasis *online* tersebut. Ketiga, tidak transparansinya pengelolaan anggaran untuk pelaksanaan inovasi aplikasi “iJus Melon” yang dilakukan oleh pemerintah. Disamping itu, Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi permasalahan yang muncul akibat faktor penghambat yaitu ketergantungan berlebihan pada *high performer*, terhambat penataan organisasi, tidak diberikannya insentif, dan hambatan administratif meskipun dalam pelaksanaannya telah didukung oleh dorongan aktor politik, tekanan ekonomi dan peningkatan pelayanan, ketersediaan teknologi, dan ketersediaan anggaran.

Kata kunci: Kegagalan, Inovasi, Aplikasi “iJus Melon”

I. PENDAHULUAN

Inovasi kebijakan merupakan kebutuhan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk menjawab permasalahan di sektor publik. Pemerintah selaku penyelenggara Negara harus bisa melaksanakan semua kepentingan publik yaitu dalam berbagai sektor pelayanan yang menyangkut tentang hak-hak sipil dan kebutuhan dasar untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sebagaimana dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 yang menuntut setiap daerah untuk mendorong menciptakan berbagai inovasi kebijakan sebagai keunggulan lokal yang kompetitif. Pemerintah Kota Semarang pada kepemimpinan era Hendrar Prihadi menciptakan sebuah terobosan baru yang sebelumnya belum pernah diterapkan di Kota Semarang yaitu program perijinan usaha mikro dan kecil berbasis teknologi dan informasi pada aplikasi “iJus Melon”. Program perijinan usaha mikro dan kecil berbasis teknologi dan informasi pada aplikasi “iJus Melon” (Ijin Usaha Mikro Melalui Online) merupakan aplikasi yang memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat yang ingin mendapatkan legalitas ijin usaha mikro dan kecil secara *online* berdasarkan tuntutan Peraturan Presiden No. 98 Tahun 2014 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 83 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Izin Usaha Mikro dan Kecil. Hanya dengan membutuhkan waktu sekitar 4 menit setelah semua syarat terpenuhi maka IUMK dapat diterbitkan secara langsung. Aplikasi “iJus Melon” ini terhubung langsung dengan *server database* milik Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang untuk mengetahui seberapa jumlah pelaku usaha mikro dan kecil Kota Semarang yang telah mendapatkan legalitas ijin usaha secara valid, agar Pemerintah Kota Semarang dapat mudah untuk memantau perkembangan usaha masyarakat serta mudah dalam memberikan fasilitas dukungan usaha berupa pinjaman modal tanpa agunan, pelatihan usaha, kemitraan melalui fitur SMS *GATEWAY*, hingga kesempatan mengikuti pameran di berbagai tempat.

Dibalik sisi positif dari inovasi aplikasi “iJus Melon” yang dapat memenuhi semua kebutuhan masyarakat terutama dalam perkembangan usaha mikro dan kecil, tidak sedikit di antara upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Semarang untuk mengatasi permasalahan yang terkendala oleh beberapa faktor mengalami kegagalan dalam menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik. Seperti yang telah diketahui bahwa pada inovasi aplikasi “iJus Melon” memiliki beberapa permasalahan teknis yang perlu mendapat perhatian Pemerintah Kota Semarang untuk dilakukan perbaikan kualitas pelayanan publik, diantaranya yaitu pertama, sejak aplikasi “iJus Melon” diresmikan tahun 2016 hingga sekarang masyarakat tidak bisa mengakses aplikasi tersebut dalam mengajukan permohonan perijinan usaha mikro dan kecil secara *online* kapanpun dan dimanapun. Kedua, masih sering terjadinya gangguan

masalah terkait jaringan internet yang dapat menghambat proses pelayanan yang dilakukan terhadap masyarakat menjadi mundur beberapa waktu menunggu adanya perbaikan. Ketiga, berdasarkan hasil studi pendahuluan adapun beberapa masyarakat yang belum banyak mengetahui adanya keberadaan pada inovasi aplikasi “iJus Melon” sebagai aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan perijinan usaha mikro dan kecil secara *online*. Dan, keempat, pelaku usaha mikro dan kecil yang telah terdaftar perijinan usahanya ke dalam database Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang tidak mendapatkan fasilitas dukungan usaha dari Pemerintah Kota Semarang secara merata.

Hal tersebut sangat menarik untuk dikaji oleh peneliti karena tidak adanya penelitian satupun yang mengkaji mengenai kegagalan dari pelaksanaan inovasi aplikasi “iJus Melon” ini, melainkan penelitian yang ada hanya membahas mengenai efektivitas dari inovasi aplikasi “iJus Melon” yang berbicara tentang keberhasilan dari inovasi aplikasi “iJus Melon” yang dapat memberikan kemudahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam permohonan perijinan usaha mikro dan kecil secara *online* dan memiliki kelebihan maupun keuntungan yang besar bagi masyarakat terutama pada pelaku usaha mikro dan kecil di Kota Semarang. Penulisan skripsi ini menjadi fokus peneliti untuk memperluas cakupan informasi mengenai pelaksanaan inovasi aplikasi “iJus Melon” yang mengalami kegagalan karena dipengaruhi oleh beberapa faktor ketika inovasi tersebut diwujudkan Pemerintah Kota Semarang sebagai pelayanan publik yang berbasis elektronik.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini adalah Sekteraris Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang, Kepala Bidang Pemberdayaan Usaha Miko Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang, Kepala Seksi Peningkatan Kualitas Kewirausahaan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang, Kepala Seksi Perencanaan Ekonomi Makro BAPPEDA Kota Semarang, *User/ Operator* Aplikasi “iJus Melon” Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang, *User/ Operator* Aplikasi “iJus Melon” di Kecamatan Kota Semarang, dan beberapa pelaku usaha mikro dan kecil Kota Semarang.

III. KERANGKA TEORI

Inovasi

Inovasi atau “*innovation*” berasal dari bahasa latin yaitu “*innovatio*” yang berarti “*renewal*” atau “*renovation*” berdasar pada “*novus*” (*new*) yang artinya pembaharuan dan

perubahan. Kata kerja dari “*innova*” yang dimaksud artinya memperbaharui dan mengubah. Inovasi dapat diartikan sebagai “proses” atau hasil pengembangan dan pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki sebuah produk (barang/ jasa), proses, sistem yang baru yang memberikan nilai yang berarti secara signifikan (terutama ekonomi dan social). Menurut Suryani (2008), inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk, melainkan dapat berupa ide, cara-cara, ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai suatu yang baru. Menurut Rogers dalam LAN (2007) yang mengatakan bahwa inovasi memiliki atribut sebagai berikut :

1. Keuntungan relatif, yaitu sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.
2. Kesesuaian, yaitu inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya.
3. Kerumitan, yaitu dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.
4. Kemungkinan dicoba, yaitu inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi yang lama.
5. Kemudahan diamati, yaitu sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

IV. PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

***Mis Perception* Pada Pemilihan Istilah Inovasi Aplikasi i-Jus Melon**

Pemberian nama inovasi dengan menggunakan istilah kata yang kekinian adalah bahasa umum yang keseharian sering digunakan oleh masyarakat seiring dengan adanya perubahan zaman yang lebih modern serta dapat memudahkan pemerintah dalam memperkenalkan dan menyampaikan suatu inovasi pelayanan publik yang telah diciptakan kepada masyarakat agar selalu mudah diingat. Akan tetapi apabila di setiap kata pada nama inovasi yang tidak dipahami maknanya, pemakaiannya pun mungkin tidak akan tepat sehingga akan menimbulkan keganjilan (*mis perception*) dalam memahami makna konsep inovasi pelayanan publik tersebut yang multi tafsir. Dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, Pemerintah Kota Semarang menciptakan inovasi aplikasi “iJus Melon” yang merupakan singkatan dari “Izin Usaha Mikro Melalui *Online*”. Pemerintah Kota Semarang memberikan istilah nama aplikasi “iJus Melon” dengan menggunakan bahasa yang unik dan *millennial* agar aplikasi tersebut mudah diingat oleh masyarakat sampai kapan pun. Dilihat dari segi istilah namanya, inovasi aplikasi “iJus Melon” ini memiliki makna yang dipahami masyarakat selama ini bahwa

dalam mengurus perijinan usaha mikro dan kecil dapat dilakukan secara *online* kapanpun dan dimanapun tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu, namun realita dalam melaksanakan Izin Usaha Mikro Melalui *Online* sangat jauh berbeda yang dimaksud dari Pemerintah Kota Semarang dalam menciptakan konsep inovasi pelayanan publik berbasis *online* tersebut.

Dalam inovasi pelayanan publik biasanya ada yang memberi nama dengan menyesuaikan kearifan lokal yang dipertahankan dan aja juga yang menamakan sesuai dengan substansi inovasi yang akan dilakukan. Namun, pemberian istilah nama yang digunakan untuk inovasi aplikasi “iJus Melon” tidak sesuai dengan substansi inovasi yang akan dilakukan. Arti berbasis *online* yang dimaksud dalam konsep pelaksanaan inovasi aplikasi “iJus Melon” yang dilakukan bukan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam mengajukan permohonan pendaftaran IUMK sendiri dengan mengunduh aplikasi tersebut di *smartphone*-nya masing-masing, melainkan berbasis *online* yang dimaksud adalah dengan adanya aplikasi “iJus Melon” ini dapat memudahkan Pemerintah dalam memantau jumlah para pelaku usaha mikro dan kecil di Kota Semarang yang telah mendaftarkan perijinan usahanya tercatat secara resmi dan *online* dalam *database* Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang. Data jumlah para pelaku usaha mikro dan kecil yang telah tercatat dalam *database* Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang memang dapat diakses oleh masyarakat yang ingin mengetahui seberapa peningkatan jumlah UMKM yang ada di Kota Semarang secara *online* melalui https://iumk.semarangkota.go.id/v2/grid_umkm_publik/.

Transparansi Anggaran Tidak Tercapai

Sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menjelaskan bahwa lahirnya otonomi daerah telah memberikan kewenangan daerah untuk mengatur dan mengurus sumber-sumber penerimaan daerah. Dalam aturan tersebut, juga dibahas mengenai pelaksanaan pembiayaan pemerintah daerah yang semuanya dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD). Inovasi pelayanan publik sebagai penggerak utama dalam mewujudkan nilai-nilai yang tertanam dalam praktik *good governance*, pemerintah daerah diharuskan untuk selalu meningkatkan kualitas dan kuantitas pembangunan daerah yang bersifat transparansi. Transparansi dalam anggaran daerah merupakan hal yang sangat penting bagi pemerintah daerah untuk menjadi ukuran sejauh mana pemerintah daerah bisa mewujudkan keterbukaan informasi publik dalam bidang keuangan daerah. Selain itu, adanya transparansi anggaran daerah dapat meminimalisir tindakan menyimpang seperti korupsi. Dengan konsep seperti itu, semua apa yang dilakukan pemerintah seharusnya

berdasarkan apa yang dikehendaki dan harus selalu dikonfirmasi kepada masyarakat yang dilakukan dalam prinsip transparansi.

Inovasi aplikasi “iJus Melon” yang telah diresmikan di tahun 2016 dan telah dinobatkan menjadi program unggulan di Kota Semarang, tentunya pemerintah akan membutuhkan anggaran yang besar untuk mewujudkan inovasi pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis *online*. Anggaran yang telah disediakan oleh pemerintah pastinya akan dialokasikan untuk biaya operasional kebutuhan maupun kegiatan yang menunjang keberhasilan inovasi aplikasi “iJus Melon” dapat berjalan berhasil. Biaya operasional yang dialokasikan untuk pelaksanaan inovasi aplikasi “iJus Melon” adalah anggaran pembuatan aplikasi, anggaran pemeliharaan/ perawatan aplikasi. Padahal, biaya operasional yang dialokasikan untuk pelaksanaan inovasi aplikasi “iJus Melon” tersebut, masih dibutuhkan untuk kegiatan penunjang lainnya seperti kegiatan sosialisasi, kegiatan pelatihan, biaya untuk SDM/ *operator*, dan sebagainya. Sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2014 pasal (6) maupun Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2014 (pasal 22), ternyata tidak dijelaskan secara detail meliputi kebutuhan apa saja anggaran yang dialokasikan untuk pelaksanaan inovasi aplikasi “iJus Melon”. Bahkan dalam Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 24 Tahun 2015 tentang Izin Usaha Mikro dan Kecil tidak ada ketentuan yang dituangkan dalam pasal yang menjelaskan mengenai pendanaan dari pelaksanaan inovasi aplikasi “iJus Melon”.

Kemampuan daerah dalam membiayai penyelenggaraan inovasi pelayanan publik yang sangat terbatas sehingga dalam pelaksanaannya inovasi tersebut tidak berjalan sesuai dengan konsep yang diinginkan. Maka, jika ditarik kesimpulannya bahwa Pemerintah Kota Semarang dalam menciptakan inovasi pelayanan publik yang berbasis *online* itu hanyalah angan-angan belaka. Terbukti dengan pelaksanaan inovasi aplikasi “iJus Melon” yang dilihat dari istilah namanya dapat dipahami bahwa masyarakat dapat mudah mengajukan permohonan pendaftaran perijinan usaha mikro dan kecil berbasis *online*, akan tetapi kenyataannya akses *online* pada inovasi tersebut tidak dapat dilakukan oleh masyarakat dalam mengajukan permohonan pendaftaran IUMK sendiri melalui aplikasi tersebut tanpa harus datang ke Kantor Kecamatan.

V. PENUTUP

Kesimpulan

1. Dalam perkembangannya, program perijinan usaha mikro dan kecil telah melewati proses yang sangat kompleks mulai dari sistem yang masih *offline* berubah menjadi *online*. Adanya perubahan sistem tersebut telah diwarnai banyak dinamika permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat. Sejak program perijinan usaha mikro dan kecil berbasis *online* pada aplikasi “iJus Melon” diresmikan oleh Wali Kota Semarang hingga sekarang ternyata aplikasi tersebut tidak dapat diakses oleh masyarakat secara *online*. Hal tersebut disebabkan karena pertama, *software* pada aplikasi “iJus Melon” yang dibuat secara langsung oleh pihak ketiga yang telah bekerja sama dari awal dengan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang terdapat *mismanagement* pada sistem pembuatan aplikasi “iJus Melon” dan tidak diketahui secara transparan bagaimana bentuk kerja samanya hingga akhirnya menimbulkan permasalahan dalam sistem pembuatan aplikasi “iJus Melon”. Kedua, pemilihan istilah nama pada inovasi pelayanan publik yang tidak sesuai dengan substansi yang akan dilakukan sehingga dapat menimbulkan *mis perception* (kesalahpahaman) dari masyarakat dalam memahami konsep pelayanan publik yang berbasis *online* tersebut. Ketiga, tidak transparansinya pengelolaan anggaran untuk pelaksanaan inovasi aplikasi “iJus Melon” yang dilakukan oleh pemerintah. Padahal Pemerintah Kota Semarang telah menyebarluaskan kepada masyarakat bahwa perijinan usaha mikro dan kecil dapat dilakukan secara *online* tetapi kenyataannya sangat jauh berbeda.
2. Mengetahui permasalahan yang ada dalam pelaksanaan program perijinan usaha mikro dan kecil berbasis teknologi dan informasi, Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang telah mengupayakan segala cara dengan sebagai berikut, *pertama* melakukan kerja sama kepada pihak ketiga (swasta) yang berkompeten dalam bidang IT serta melaporkan permasalahan terkait kerusakan pada penyedia sarana perangkat teknologi kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Semarang. *Kedua*, Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang gencar melakukan sosialisasi yang tidak dilakukan sekali saja melainkan rutin berkelanjutan serta membentuk Tim Pembina UMKM di setiap Kelurahan untuk membantu menyampaikan informasi kepada masyarakat namun yang disayangkan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang tidak menyampaikan informasi kepada masyarakat kalau program perijinan usaha mikro dan kecil dapat diakses masyarakat secara *online* melalui aplikasi “iJus Melon” melainkan masyarakat harus mengurus perijinan usaha mikro dan kecil melalui Kantor Kecamatan. *Ketiga*, Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang rutin melakukan

pembinaan dan pemberdayaan pelaku usaha setiap Kecamatan bahkan Kelurahan dengan dibantu oleh Tim Pembina UMKM ataupun Tim Lapangan dari Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang. *Keempat*, Pemerintah Kota Semarang juga menyediakan layanan laporan pengaduan melalui LaporHendi atau Lapor.go.id untuk mengirimkan segala jenis keluhan masyarakat dalam penggunaan program pelayanan tersebut.

3. Pada pelaksanaan pelayanan perijinan usaha mikro dan kecil berbasis *online* terdapat hal yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik yaitu ketergantungan berlebihan pada *high performer*, terhambatnya penataan organisasi, tidak ada pemberian insentif/ penghargaan, dan tekanan dan hambatan administrasi. Berdasarkan adanya beberapa faktor penghambat tersebut, Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang telah melakukan penataan, peninjauan, dan pembangunan kembali untuk menanggapi permasalahan yang ada dengan melakukan segala upaya demi meningkatkan eksistensi pada kualitas pelayanan perijinan usaha mikro dan kecil secara *online* sesuai dengan harapan masyarakat.

SARAN

1. Pemerintah Kota Semarang seharusnya lebih memperhatikan perencanaan sistem IT sejak awal dengan melakukan *controlling* pada pihak penyedia jasa secara langsung yang berkompeten pada bidang IT, sehingga apabila muncul kendala atau permintaan dari *user* (pengguna) dapat ditangani secara langsung tanpa melalui perantara pihak manapun.
2. Pemerintah Kota Semarang perlu melakukan *training* kepada petugas pelayanan di Kecamatan untuk diajarkan bagaimana mengatasi masalah gangguan jaringan aplikasi “iJus Melon” saat sedang melayani masyarakat tanpa harus melaporkan kepada *admin* IT Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang dan menunggu beberapa menit hingga perbaikan selesai.
3. Pemerintah Kota Semarang seharusnya lebih transparan dalam mengalokasikan anggaran APBD untuk kebutuhan pelaksanaan program tersebut seperti biaya untuk SDM Teknik Informatika aplikasi “iJus Melon” serta biaya untuk pemberian insentif/ penghargaan kepada petugas pelayanan di Kecamatan agar lebih bersemangat dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.
4. Bagi masyarakat, dituntut lebih aktif dalam mencari informasi mengenai inovasi baru program perijinan usaha mikro dan kecil berbasis *online* yang telah disebarluaskan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui papan informasi, baliho, *pamphlet*, sosial media, dan lain-lain, karena faktor keterbatasan kemampuan Pemerintah Kota Semarang dalam

merangkul seluruh masyarakat Kota Semarang sehingga tidak memungkinkan untuk memberikan informasi kepada masyarakat secara *door to door*.

DAFTAR PUSTAKA

- Albury, David. 2003. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Buku Top 40 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. [https://sinovik.menpan.go.id/uploads/unduh/Buku TOP 40 2017 Dua Bahasa.pdf](https://sinovik.menpan.go.id/uploads/unduh/Buku_TOP_40_2017_Dua_Bahasa.pdf). Diakses pada 20 Oktober 2019.
- Dewi, Gusti Ayu Krisna; Putu Nomy Yasintha; Putu Eka Purnamaningsih. 2018. *Implementasi Kebijakan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) di Kecamatan Denpasar Barat*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana.
- E, Mahfiroh. 2011. *Pengelolaan Zakat, Infaq, dan Shodaqoh Untuk Pengembangan Dakwah (Studi Kasus Di BAZ Kecamatan Pedurungan)*. UIN Walisongo.
- Fiska, Modesta. 2019. *Pertumbuhan Ekonomi Semarang Menggairahkan*. Suara Merdeka.com. <https://www.suaramerdeka.com/smcetak/baca/197243/pertumbuhan-ekonomi-semarang-menggairahkan>. Diakses pada 28 November 2019.
- Halvorsen, T., Hauknes, J., Miles, I., & Roste, R. 2005. *Innovation in the Public Sector On the differences between public and private sector innovation*. Hlm. 2-3.
- Inovasi Pelayanan Publik Akomodir Kebutuhan Masyarakat dan Program Pemerintah*. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4016443/inovasi-pelayanan-publik-akomodir-kebutuhan-masyarakat-dan-program-pemerintah>. Diakses pada 5 Februari 2020.
- LAN, 2007. *Dimensi Pelayanan Publik Dan Tantangannya Dalam Administrasi Negara (Publik) Di Indonesia*. Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi.
- Mewujudkan Good Governance Melalui Inovasi*. <https://www.jmc.co.id/blog/mewujudkan-good-governance-melalui-inovasi/>. Diakses pada 5 Februari 2020.
- Moleong, Lexy. , 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo.
- Peraturan Walikota Semarang No. 77 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Semarang.
- Peraturan Presiden No. 98 Tahun 2014 Tentang Perizinan Untuk Usaha Mikro dan Kecil.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 83 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pemberian Izin Usaha Mikro dan Kecil.

Sugiyono, 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA).

Selamat! Aplikasi iJus Melon Pemkot Semarang Raih Penghargaan. 2017. <https://jateng.tribunnews.com/2017/08/25/selamat-aplikasi-ijus-melon-pemkot-semarang-raih-penghargaan>. Diakses pada 20 Oktober 2019.

Yunita, Niken Widya. *Semarang Penyangga Utama Pertumbuhan Ekonomi Jateng*. DetikFinance. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3530708/semarang-penyangga-utama-pertumbuhan-ekonomi-jateng>. Diakses pada 12 November 2019.

