

Peran Pemerintah Kelurahan Dalam Akselerasi Legalitas Umkm Melalui Sistem *Online Single Submission* (Studi Di Kelurahan Balas Klumprik, Kota Surabaya)

Nunuk Kuswantoro¹, Muhammad Farid Ma'ruf², Deby Febriyan Eprilianto³, Galih Wahyu Pradana⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
24040674391@mhs.ac.id, muhammadfarid@unesa.ac.id, debyeprilianto@unesa.ac.id, galihpradana@unesa.ac.id

Abstrak

Implementasi peran strategis Pemerintah Kelurahan Balas Klumprik dalam akselerasi legalitas NIB diwujudkan melalui empat dimensi operasional yang saling terintegrasi. Sebagai fasilitator, aparaturnya menyediakan dukungan infrastruktur digital dan asistensi teknis guna mengatasi keterbatasan gawai serta kemampuan teknologi masyarakat. Fungsi pembina dilakukan melalui edukasi sosiokultural yang persuasif untuk mengubah pola pikir pelaku usaha mengenai nilai ekonomi dan perlindungan hukum dari legalitas usaha. Dalam kapasitas sebagai mediator, kelurahan bertindak sebagai jembatan kelembagaan yang menghubungkan UMKM dengan instansi vertikal untuk penyelesaian kendala administratif (seperti NIK error) serta memfasilitasi akses permodalan ke lembaga keuangan lokal. Terakhir, peran motivator dijalankan melalui stimulasi psikologis guna meruntuhkan resistensi kultural dan membangun kepercayaan publik terhadap birokrasi. Efektivitas peran tersebut terhambat oleh faktor struktural-internal, mencakup defisit kapasitas SDM, beban kerja ganda aparaturnya, keterbatasan sarana fisik, dan gangguan sistem pusat. Selain itu, terdapat hambatan kultural-eksternal berupa kesenjangan digital, rendahnya literasi dasar (buta huruf), ilusi fiskal atau ketakutan akan pajak, serta biaya peluang operasional bagi pedagang yang sulit meninggalkan usahanya. Benturan antara keterbatasan birokrasi dan ketidaksiapan masyarakat ini menciptakan titik sumbat (*bottleneck*) yang menyebabkan kesenjangan capaian legalitas sebesar 40%.

Kata Kunci: Birokrasi Tingkat Tapak, Legalitas UMKM, NIB, Digital Divide, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan sektor strategis yang berkontribusi besar terhadap perekonomian nasional melalui sumbangan lebih dari 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan penyerapan sekitar 97% tenaga kerja nasional (Yolanda, 2024). Salah satu aspek penting dalam pengembangan UMKM adalah kepemilikan legalitas usaha berupa Nomor Induk Berusaha (NIB) yang diterbitkan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS). Legalitas usaha memberikan perlindungan hukum, memperluas akses pembiayaan, serta membuka peluang memperoleh berbagai program pemberdayaan pemerintah (Sya'diyah et al., 2023). Meskipun pemerintah telah mengembangkan sistem OSS untuk menyederhanakan proses perizinan, implementasinya masih menghadapi kendala, terutama rendahnya literasi digital dan keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi elektronik (Muslihah & Ginting, 2024). Kondisi tersebut mengakibatkan masih banyak pelaku UMKM yang belum memiliki legalitas usaha.

Pemerintah kelurahan sebagai institusi pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat memiliki posisi strategis dalam mendukung percepatan legalitas UMKM melalui fungsi fasilitasi, pembinaan, mediasi, dan pendampingan. Di Kelurahan Balas Klumprik, Kota Surabaya, terdapat sekitar 120 pelaku UMKM, namun sekitar 40% di antaranya belum memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB). Rendahnya kepemilikan legalitas tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan literasi digital, kurangnya pemahaman mengenai manfaat legalitas usaha, keterbatasan sumber daya pendamping, serta minimnya

koordinasi dalam proses pembinaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa optimalisasi peran pemerintah kelurahan masih menjadi kebutuhan dalam mendukung implementasi kebijakan OSS di tingkat lokal.

Tabel 1. Kondisi Legalitas UMKM di Kelurahan Balas Klumprik Tahun 2024

Indikator	Jumlah/Persentase
Jumlah UMKM	±120 unit
UMKM telah memiliki NIB	60%
UMKM belum memiliki NIB	40%

Sumber: Data Kelurahan Balas Klumprik Tahun 2024

Tabel 1 menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pelaku UMKM telah memperoleh NIB, masih terdapat sekitar 40% pelaku usaha yang belum memiliki legalitas. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa implementasi OSS belum sepenuhnya mampu menjangkau seluruh pelaku UMKM. Oleh karena itu, diperlukan peran aktif pemerintah kelurahan dalam memberikan pendampingan administratif, edukasi, serta fasilitasi agar proses legalisasi usaha dapat berlangsung lebih efektif.

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mengidentifikasi peran pemerintah kelurahan dalam mendukung legalitas UMKM sekaligus mengungkap berbagai hambatan yang memengaruhi efektivitas pelaksanaannya. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih banyak membahas pentingnya legalitas usaha maupun hambatan implementasi OSS secara umum, penelitian ini berfokus pada peran pemerintah kelurahan sebagai aktor terdepan dalam pelayanan publik di tingkat lokal dengan menggunakan perspektif teori peran Biddle dan Thomas. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi publik, khususnya mengenai peran kelembagaan lokal dalam mempercepat legalitas UMKM melalui pelayanan publik berbasis digital.

METODE

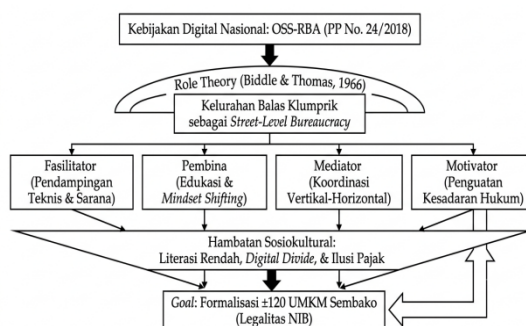
Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris untuk menganalisis kesenjangan (gap) antara aspek normatif regulasi legalitas UMKM (terutama UU No. 11/2020 tentang Cipta Kerja dan Peraturan Pelaksana OSS) dengan implementasi empiris di tingkat kelurahan. Pendekatan kualitatif dominan dipilih untuk memahami kompleksitas perilaku hukum (*legal behaviour*) aktor (staf kelurahan, UMKM, dinas terkait), didukung data kuantitatif deskriptif (persentase kepatuhan, literasi digital) sebagai bukti pendukung. Jenis penelitian bersifat eksplanatoris dengan fokus pada *why* dan *how* implementasi kebijakan di lapangan. Pendekatan ini memadukan kajian normatif terhadap peraturan perundang-undangan dengan data empiris yang diperoleh dari wawancara dan observasi di lapangan.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Data yang diperoleh terdiri atas data primer yang berasal dari hasil wawancara dan observasi terhadap informan, serta data sekunder berupa dokumen resmi, peraturan perundang-undangan, laporan, dan literatur yang relevan dengan penelitian. Penggunaan berbagai sumber data tersebut bertujuan memperoleh informasi yang komprehensif mengenai pelaksanaan pembinaan legalitas UMKM di Kelurahan Balas Klumprik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi peran strategis Pemerintah Kelurahan Balas Klumprik dalam mempercepat kepemilikan Nomor Induk Berusaha (NIB) menunjukkan pentingnya integrasi kebijakan digital melalui sistem OSS-RBA dengan pelayanan publik di tingkat lokal. Meskipun sistem perizinan telah terdigitalisasi, rendahnya literasi teknologi pelaku UMKM menyebabkan proses legalisasi usaha tetap memerlukan pendampingan dari pemerintah kelurahan. Dalam perspektif administrasi publik, aparat kelurahan berperan sebagai *street-level bureaucrats* yang menggunakan diskresi untuk menerjemahkan kebijakan ke dalam pelayanan yang lebih humanis sesuai kebutuhan masyarakat. Analisis penelitian selanjutnya mengkaji peran kelurahan melalui empat dimensi strategis, yaitu sebagai fasilitator, pembina, mediator, dan motivator, guna menjelaskan keberhasilan percepatan legalitas NIB serta transformasi UMKM dari sektor informal menuju usaha formal yang berkeadilan administratif.

Gambar1. Kerangka Analisis Peran Strategis Kelurahan Balas Klumprik dalam Akselerasi NIB



Sumber: Hasil Analisis Penelitian

Berdasarkan visualisasi kerangka analisis pada Gambar 1, alur implementasi peran strategis Pemerintah Kelurahan Balas Klumprik dapat dijelaskan sebagai sebuah sistem yang hierarkis, adaptif, dan berkesinambungan. Pada level teratas (Input Kebijakan), inisiatif perizinan ini bermula dari kebijakan digital berskala nasional, yakni penerapan sistem *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS-RBA) yang diatur melalui beleid PP No. 24 Tahun 2018. Kebijakan makro yang bersifat sentralistik dan berbasis teknologi ini kemudian didesentralisasikan ke tingkat daerah, menuntut adanya unit eksekutor di garis depan yang mampu menjangkau kelompok sasaran di akar rumput.

Peran Kelurahan sebagai Fasilitator Administratif dan Teknis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kelurahan Balas Klumprik menjalankan peran sebagai fasilitator dengan menyediakan pendampingan administrasi, perangkat komputer, akses internet, serta bantuan langsung dalam pengoperasian sistem *Online Single Submission* (OSS) bagi pelaku UMKM. Pendampingan ini menjadi penting karena sebagian besar pelaku usaha memiliki kemampuan literasi digital yang rendah meskipun infrastruktur jaringan internet di wilayah tersebut telah memadai. Temuan ini menunjukkan bahwa kendala utama bukan terletak pada ketersediaan teknologi, melainkan pada kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi tersebut.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa fungsi fasilitasi pemerintah kelurahan telah berkembang dari sekadar pelayanan administratif menjadi bentuk pemberdayaan masyarakat. Berdasarkan teori peran Biddle dan Thomas, kelurahan berhasil menjalankan ekspektasi kelembagaan sebagai fasilitator yang menjembatani kesenjangan antara kebijakan digital pemerintah dengan kondisi riil masyarakat. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Muslihah dan Ginting (2024) yang menyatakan bahwa rendahnya literasi

digital menjadi hambatan utama implementasi OSS. Dengan demikian, keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kesiapan sistem, tetapi juga oleh kapasitas pemerintah lokal dalam mendampingi masyarakat selama proses adaptasi teknologi.

Peran Kelurahan sebagai Pembina Edukatif dan Sosio-Ekonomi

Selain memberikan pelayanan administrasi, Kelurahan Balas Klumprik melaksanakan pembinaan melalui kegiatan sosialisasi dan edukasi mengenai manfaat kepemilikan Nomor Induk Berusaha (NIB). Pembinaan dilakukan secara persuasif dengan menjelaskan manfaat legalitas usaha, seperti perlindungan hukum, kemudahan memperoleh bantuan pemerintah, serta akses terhadap pembiayaan usaha. Pendekatan tersebut mampu meningkatkan pemahaman pelaku UMKM yang sebelumnya menganggap proses perizinan rumit dan tidak memberikan manfaat langsung.

Secara akademik, hasil ini menunjukkan bahwa pembinaan tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga sebagai proses perubahan perilaku dan kesadaran hukum masyarakat. Temuan tersebut memperkuat penelitian Sya'diyah dkk. (2023) yang menegaskan pentingnya pendampingan pemerintah dalam meningkatkan kesadaran legalitas usaha. Dalam perspektif teori peran, pemerintah kelurahan berhasil menjalankan fungsi pembina melalui proses edukasi yang mampu mengubah orientasi pelaku usaha dari usaha informal menuju usaha yang memiliki kepastian hukum.

Peran Kelurahan sebagai Mediator Kelembagaan

Penelitian menemukan bahwa pemerintah kelurahan berperan sebagai penghubung antara pelaku UMKM dengan berbagai instansi terkait, seperti Dinas Koperasi, Dinas Penanaman Modal, serta lembaga keuangan. Mediasi dilakukan ketika pelaku usaha mengalami kendala administrasi, seperti kesalahan data kependudukan, permasalahan pada sistem OSS, maupun kebutuhan akses terhadap program pembiayaan usaha. Peran ini mempercepat penyelesaian berbagai hambatan administratif yang tidak dapat diselesaikan secara mandiri oleh pelaku UMKM.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kelurahan memiliki fungsi koordinatif yang penting dalam tata kelola pelayanan publik berbasis kolaborasi. Peran mediator memperkuat hubungan antarlembaga sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efektif. Temuan ini mendukung penelitian Syarifudin dan Astuti (2020) yang menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan publik di tingkat lokal sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah dalam membangun koordinasi lintas sektor.

Peran Kelurahan sebagai Motivator Kesadaran Hukum

Penelitian menunjukkan bahwa pemerintah kelurahan berupaya membangun motivasi pelaku UMKM melalui pendekatan personal dan komunikasi yang persuasif. Aparatur kelurahan memberikan dorongan agar pelaku usaha memahami bahwa kepemilikan NIB bukan sekadar memenuhi kewajiban administratif, tetapi merupakan investasi bagi keberlanjutan usaha. Pendekatan tersebut dilakukan untuk mengurangi kekhawatiran masyarakat mengenai pajak, biaya administrasi, maupun kerumitan birokrasi yang selama ini menjadi alasan utama tidak mengurus legalitas usaha.

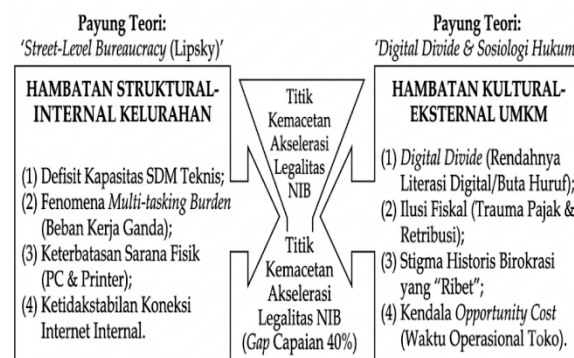
Temuan ini memperlihatkan bahwa motivasi dalam pelayanan publik memiliki dimensi psikologis yang tidak kalah penting dibandingkan aspek administratif. Perubahan kesadaran hukum masyarakat tidak hanya dicapai melalui regulasi, tetapi juga melalui komunikasi yang mampu membangun kepercayaan terhadap pemerintah. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan OSS sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur pemerintah membangun hubungan yang partisipatif dengan masyarakat.

Hambatan Peran Strategis Kelurahan dalam Akselerasi NIB

Secara konseptual, benang kusut penghambat akselerasi Nomor Induk Berusaha (NIB) di Kelurahan Balas Klumprik dapat dipetakan ke dalam dua kutub utama. Dari sisi hulu atau internal birokrasi, staf kelurahan terjebak dalam dilema klasik *Street-Level Bureaucracy*, di mana mereka harus mengeksekusi kebijakan perizinan digital di tengah kronisnya keterbatasan sumber daya dan fasilitas penunjang (Lipsky, 2010). Fenomena beban kerja ganda (*multi-tasking burden*) mengakibatkan perhatian aparatur terhadap pembinaan UMKM menjadi terfragmentasi oleh urusan administratif rutin lainnya. Sementara itu, dari sisi hilir atau eksternal masyarakat, terjadi resistensi kultural yang dipicu oleh *The Digital Divide* atau kesenjangan digital yang mendalam, di mana kemampuan teknologi pelaku usaha tidak linier dengan ketersediaan jaringan internet (Van Dijk, 2020). Kondisi ini diperparah oleh adanya "Ilusi Fiskal", yakni ketakutan kolektif bahwa legalitas usaha hanyalah instrumen negara untuk menarik pajak dan retribusi yang memberatkan (Febrihapsari et al., 2025; Muslihah & Ginting, 2024).

Guna mengurai kompleksitas tersebut, penelitian ini memformulasikan sebuah model konseptual benturan hambatan yang diilustrasikan dalam Gambar 4.4. Model ini merangkum bagaimana defisit kapasitas internal birokrasi bertemu dengan tembok resistensi kultural masyarakat, sehingga menciptakan titik sumbat (*bottleneck*) dalam pencapaian target formalisasi UMKM.

Gambar 2. Model Konseptual Benturan Hambatan Struktural dan Kultural dalam Akselerasi NIB



Sumber: Hasil Analisis Peneliti

Berdasarkan model pada Gambar 2, implementasi kebijakan digitalisasi perizinan (OSS-RBA) di tingkat pemerintahan terbawah tidaklah berjalan secara linear, melainkan mengalami apa yang disebut sebagai friksi atau benturan institusional-kultural. Model konseptual ini memetakan dua kutub hambatan utama yang secara diametral saling berhadapan dan menciptakan stagnasi dalam akselerasi legalitas NIB.

Pada kutub kiri (Hambatan Struktural-Internal), analisis difokuskan pada instrumen negara, yakni Pemerintah Kelurahan Balas Klumprik. Menggunakan kacamata teori *Street-Level Bureaucracy* (Lipsky), aparatur kelurahan digambarkan mengalami resource constraints (keterbatasan sumber daya) yang akut. Keterbatasan ini memanifestasikan dirinya dalam bentuk defisit kapasitas SDM, multi-tasking burden (beban kerja ganda aparatur yang harus mengurus bansos sekaligus perizinan), hingga infrastruktur fisik dan jaringan internet yang tidak memadai untuk menopang sistem OSS-RBA.

Di sisi lain, pada kutub kanan (Hambatan Kultural-Eksternal), kebijakan ini berbenturan dengan realitas sosiologis masyarakat sasaran. Menggunakan landasan *Digital Divide* dan Sosiologi Hukum, model ini menunjukkan bahwa pelaku UMKM mikro tidak merespons kebijakan secara pasif, melainkan menunjukkan resistensi akibat rendahnya literasi digital, bayang-bayang trauma masa lalu terhadap birokrasi ("Ilusi Fiskal" dan ketakutan dipajaki), serta kalkulasi ekonomi rasional terkait *opportunity cost* (keengganan menutup warung demi mengurus izin).

KESIMPULAN

Implementasi peran strategis Pemerintah Kelurahan Balas Klumprik dalam akselerasi legalitas Nomor Induk Berusaha (NIB) menunjukkan performa birokrasi tingkat tapak yang proaktif melalui orkestrasi empat fungsi utama yang saling terintegrasi. Sebagai fasilitator, kelurahan menyediakan asistensi teknis dan infrastruktur digital bagi warga yang terpinggirkan secara teknologi, sementara fungsi pembina dijalankan melalui edukasi persuasif untuk merekonstruksi pola pikir pelaku usaha dari sektor informal menjadi formal. Peran mediator terwujud dalam kapasitas kelurahan sebagai jembatan kelembagaan yang menyederhanakan akses administrasi lintas dinas serta membuka peluang inklusi finansial melalui lembaga keuangan lokal, yang kemudian diperkuat oleh peran motivator yang mampu menumbuhkan kesadaran hukum secara sukarela di tengah masyarakat. Keberhasilan mencapai angka kepemilikan NIB sebesar 60% membuktikan bahwa aparaturnya tidak sekadar menjalankan fungsi administratif klerikal, melainkan menggunakan diskresi dan pendekatan sosiokultural yang humanis untuk menjamin inklusivitas pelayanan publik di era digital.

Identifikasi hambatan dalam proses akselerasi legalitas tersebut mengungkap adanya benturan multidimensi antara kapasitas internal birokrasi dengan karakteristik eksternal masyarakat. Hambatan struktural-internal berakar pada defisit sumber daya manusia teknis, beban kerja ganda aparaturnya yang tumpang tindih, serta keterbatasan infrastruktur fisik yang diperparah oleh malfungsi sistem digital nasional yang bersifat sentralistik dan sering mengalami kegagalan sinkronisasi data. Secara paralel, hambatan kultural-eksternal muncul dari fenomena kesenjangan digital dan keterbatasan literasi di kalangan pelaku usaha, yang diperkuat oleh ilusi fiskal berupa ketakutan kolektif terhadap beban pajak serta dilema biaya peluang ekonomi harian bagi pedagang kecil yang sulit meninggalkan tempat usahanya. Secara lugas, sisa kesenjangan sebesar 40% dalam capaian legalitas UMKM menegaskan adanya ketidaksejajaran antara desain kebijakan digital tingkat nasional yang ambisius dengan kapasitas riil birokrasi dan realitas sosiokultural masyarakat di tingkat tapak.

SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan mengenai peran strategis serta berbagai hambatan yang dihadapi dalam akselerasi legalitas Nomor Induk Berusaha (NIB) di Kelurahan Balas Klumprik, maka peneliti merumuskan beberapa rekomendasi strategis guna mengoptimalkan ekosistem pelayanan publik di tingkat tapak:

1. Optimalisasi Sumber Daya Manusia: Perlu dilakukan penambahan staf khusus atau rekrutmen relawan teknologi informasi (*IT Volunteers*) yang berasal dari unsur karang taruna atau mahasiswa magang guna membantu tugas Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian. Hal ini krusial untuk mereduksi beban kerja ganda (*multi-tasking burden*) aparaturnya sehingga pendampingan UMKM dapat dilakukan secara lebih spesifik dan intensif.
2. Penyediaan Fasilitas Mandiri: Pemerintah Kelurahan disarankan menyediakan "Pojo Digital" (*Digital Corner*) yang dilengkapi dengan perangkat komputer mandiri dan koneksi internet khusus untuk warga. Fasilitas ini bertujuan untuk mengurangi ketergantungan warga pada perangkat operasional staf kelurahan sekaligus menjadi ruang edukasi bagi pelaku UMKM agar dapat belajar mengakses sistem secara mandiri.
3. Integrasi Sistem yang Responsif: Pemerintah Kota Surabaya perlu mengupayakan penguatan integrasi dan sinkronisasi data NIK yang lebih responsif antara basis data kependudukan lokal dengan sistem *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS-RBA) di tingkat pusat. Hal ini penting agar masalah kegagalan sistem teknis tidak lagi menjadi penghambat di loket pelayanan kelurahan.

4. Strategi Pendekatan Kultural: Kelurahan harus menginisiasi strategi "jemput bola" secara berkelanjutan dengan melibatkan tokoh masyarakat, Ketua RT, dan Ketua RW sebagai agen informasi untuk mereduksi "Ilusi Fiskal" atau ketakutan warga terhadap pajak dan retribusi daerah. Melalui pendekatan persuasif dan testimoni nyata, diharapkan stigma negatif birokrasi dapat terkikis sepenuhnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, T. S., & Fazizah, A. (2026). Digitalisasi Perizinan Berusaha Melalui Platform OSS RBA UMKM Pasar Senggol Pondok Pesantren Ngalah. *KARYA: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(1), 45-56.
- Anam, M. C., Subadi, S., & Dewi, R. C. K. (2026). Pendampingan Legalitas Usaha melalui Sistem OSS-RBA dalam Membangun Kepatuhan Hukum BUMDesa Mugi Mulyo Desa Suluk Kabupaten Madiun. *BERBAKTI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 112-125.
- Anjelawaty, M. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Hukum Pelaku UMKM Terhadap Sertifikasi Halal Di Payungi Kota Metro (Skripsi). repository.metrouniv.ac.id.
- Biddle, B. J., & Thomas, E. J. (1966). *Role Theory: Concepts and Research*. John Wiley & Sons.
- Buffat, A. (2015). Street-level bureaucracy and e-government. *Public Management Review*, 17(1), 149-161. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.771699>
- Buffat, A., Hill, M., & Hupe, P. (2016). *Understanding Street-Level Bureaucracy*. Bristol University Press.
- Candra, A., & Hidayatullah, S. (2024). Strategi Peningkatan Legalitas Usaha Mikro Melalui Pendampingan NIB Berbasis Risiko. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 5(2), 88-102.
- Chang, A., & Brewer, G. A. (2022). *Street-level bureaucracy in public administration: A systematic literature review*. *Public Management Review*. <https://doi.org/10.1080/14719037.2022.2065517>
- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press.
- Fajrul, M., & Saptyana, R. F. (2025). Strategi peningkatan daya saing UMKM kuliner di era digital: Studi kasus pada pelaku usaha di Kota Semarang. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 4(2), 201-215.
- Febrihapsari, M., Hidyantari, E., & Hardiono, H. (2025). Pendampingan Legalitas Usaha melalui Pembuatan Nomor Induk Berusaha bagi UMKM Pesisir di Kelurahan Keputih, Surabaya. *Madaniya*, 6(1), 34-45.
- Fiantika, F. R., et al. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Global Eksekutif Teknologi.
- Guntara, O. (2025). Kesadaran Hukum Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Terhadap Kewajiban Sertifikasi Halal di Kota Tegal. *etheses.uingusdur.ac.id*.
- Lameky, V. Y. (2022). Nomor Induk Berusaha (NIB) Untuk Legalitas Dan Pengembangan UMKM di Jemaat GPM Petra Karpa Melalui Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA). *MAREN: Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 3(2), 12-24.
- Lestari, P. (2024). Peran Pemerintah Kelurahan dalam Fasilitasi Administrasi Perizinan Berusaha di Era Digital. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(1), 45-60.
- Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services (30th Anniversary Expanded ed.)*. Russell Sage Foundation.
- Lipsky, M. (2023). *The critical role of street level bureaucrats*. *Social Work*. api.taylorfrancis.com.
- Mandala, O., Taufik, M., & Efendi, S. (2024). Implementasi Aplikasi Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) Untuk Mempermudah UMKM dalam Penerbitan Izin Usaha di Kota Mataram. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 77-89.
- Maynard-Moody, S., & Portillo, S. (2010). *Street-level Bureaucracy Theory*. Oxford University Press.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru. UI Press.
- Muslihah, S., & Ginting, R. (2024). Analisis Hambatan Pelayanan Publik Digital pada Masyarakat Marginal di Wilayah Sub-Urban. *Jurnal Sosiologi Pemerintahan*, 8(1), 22-39.
- Pandiangan, R. M. (2023). Peranan Camat dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Berastagi Kabupaten Karo. repository.uma.ac.id.
- Pasolong, H. (2019). Teori Administrasi Publik. Alfabeta.
- Putri, A. R. (2025). Efektivitas Legalitas Usaha (NIB) dalam Mempermudah Akses Kredit Usaha Rakyat (KUR) bagi Pedagang Mikro. *Jurnal Perbankan dan Keuangan*, 7(1), 55-70.
- Prayudi, M. A., Dewi, G. A. K. R. S., & Vijaya, D. P. (2018). Teori peran dan konsep expectation-gap fungsi pengawasan dalam pengelolaan keuangan desa. *Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 22(3), 295-314.
- Rahman, A., Aisyah, N., & Fikri, M. (2026). Pemberdayaan UMKM Berbasis Literasi Digital untuk Meningkatkan Daya Saing Ekonomi Lokal di Kota Makassar. *Jurnal Progresia*, 2(1), 88-101.
- Setiawan, B., & Lestari, D. (2022). Dampak Digital Divide terhadap Akselerasi Formalisasi UMKM di Sektor Informal. *Jurnal Ekonomi Terapan*, 4(2), 110-125.
- Setyawati, D. P., Julaeha, S., & Karismawati, Y. (2026). Transformasi Digital UMKM Rengginang: Model Pendampingan Holistik Berbasis Participatory Action Research. *Abdi Jurnal*, 11(1), 34-49.
- Shabrina, H. I., Febriani, S. E., & Maharani, T. (2026). Penguatan Legalitas Usaha melalui Pendampingan Pembuatan NIB pada Sistem OSS-RBA bagi UMKM di Sidoarjo. *Jurnal Pengabdian Insan Mulia*, 1(2), 65-78.

- Soekanto, S. (2012). Sosiologi: Suatu Pengantar. Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif. Alfabeta.
- Suherman, E., & Savitri, C. (2025). Menuju UMKM Naik Kelas: Pendampingan Pendaftaran Legalitas Usaha Melalui Online Single Submission Desa Sirnabaya Karawang. Jurnal Akademik Pengabdian Masyarakat, 6(1), 102-115.
- Sya'diyah, H., dkk. (2023). Peran Legalitas Usaha dalam Meningkatkan Kredibilitas dan Perlindungan Hukum bagi UMKM Mikro. Jurnal Pemberdayaan Masyarakat, 5(2), 140-155.
- Syarifudin, M., & Astuti, R. S. (2020). Digitalisasi Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan: Tantangan dan Harapan. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 4(1), 29-43.
- Van Dijk, J. A. (2020). *The Digital Divide*. Polity Press.
- Widodo, J. (2019). Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik. Media Nusa Creative.
- Yolanda, S. (2024). Sinergi Pemerintah dan Koperasi dalam Mendukung Permodalan UMKM Pasca Formalisasi NIB. Jurnal Ekonomi Kerakyatan, 3(1), 12-28.
- Yuniarti, E. (2025). Teknik Analisis Data Kualitatif untuk Riset Administrasi Negara. Pustaka Pelajar.