

ANALISIS MODEL COLLABORATIVE GOVERNANCE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP PENGEMBANGAN UMKM DI P3UD DELI SERDANG

Fauziah Hilwani Lubis¹, Mardiansyah²

¹Alumni Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Islam Sumatera Utara

²Dosen Tetap Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Islam Sumatera Utara

eMail: fauziah.lbs@fisip.uisu.ac.id

Abstrak

Rendahnya informasi mengenai orientasi pasar nasional dan global, menjadikan UMKM tidak dapat mengarahkan pengembangan usahanya secara jelas dan fokus, sehingga perkembangannya mengalami stagnasi pemberdayaan UMKM di tengah arus globalisasi dan tingginya persaingan. Deli Serdang memiliki pemberdayaan UMKM seperti berkolaborasi dan berupaya menjaga kualitas pelayanan terhadap pengembangan UMKM yaitu seperti di P3UD Deli Serdang Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui model collaborative governance terhadap pengembangan UMKM di P3UD Deli Serdang, untuk mengetahui service quality terhadap pengembangan UMKM di P3UD Deli Serdang, untuk mengetahui faktor pendukung model collaborative governance dan service quality terhadap pengembangan UMKM di P3UD Deli Serdang, untuk mengetahui faktor penghambat model collaborative governance dan service quality terhadap pengembangan UMKM di P3UD Deli Serdang. Bentuk penelitian ini yaitu penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif melalui wawancara. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa P3UD Deli Serdang sudah berhasil dalam mengimplementasikan kolaborasi dengan beberapa mitra UMKM, dan terus berupaya dalam mendorong kualitas pelayanan terhadap pengembangan UMKM, dan faktor pendukung penelitian ini yaitu P3UD Deli Serdang membantu mitra UMKM dalam menyelesaikan tahapan administrasi dan kualitas pelayanan yang prima seperti fasilitas yang diberikan, namun penghambatnya yaitu rendahnya informasi mengenai P3UD dan sedikitnya motivasi mitra UMKM untuk mengembangkan usahanya.

Kata Kunci : Model Collaborative Governance, Pengembangan UMKM, Service Quality

PENDAHULUAN

Pemerintah menerapkan UU No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) pada 4 Juli 2008. Kebijakan ini merupakan dasar dan payung hukum bagi pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah di tanah air.

Lebih lanjut, undang-undang tersebut memberikan hasil yang luas bagi seluruh pemangku kepentingan, menjadikannya panduan bersama untuk mengubah paradigma pengembangan UMKM. Fundamental perekonomian

Indonesia saat ini mendorong pemerintah untuk terus mengembangkan dan memberdayakan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Pengertian UMKM adalah usaha yang punya peranan penting dalam perekonomian negara Indonesia, baik dari sisi lapangan kerja yang tercipta maupun dari sisi jumlah usahanya (Nalil , 2021).

Sektor tersebut mampu menyerap tenaga kerja yang cukup besar sehingga memberikan peluang bagi UMKM untuk berkembang dan bersaing dengan

perusahaan yang cenderung menggunakan modal besar (*capital intensive*).

Kehadiran UMKM sudah tidak bisa dipandang sebelah mata lagi karena terbukti mampu bertahan dan menjadi penggerak roda perekonomian terutama paska krisis ekonomi. Disisi lain, UMKM juga menghadapi banyak sekali permasalahan, yaitu terbatasnya modal kerja, Sumber Daya Manusia yang rendah, dan minimnya penguasaan ilmu pengetahuan serta teknologi (Hanım, 2002).

Permasalahan lain yang dihadapi UMKM adalah terkait ketidakpastian prospek usaha, perencanaan, visi dan misi yang belum stabil. Hal ini terjadi karena UMKM pada umumnya merupakan usaha yang bersifat *revenue aggregating* yaitu menghasilkan pendapatan dengan ciri-ciri sebagai berikut: usaha keluarga, teknologi yang digunakan masih relatif sederhana, dan belum memiliki akses permodalan (*bankable financing*), dan belum adanya tidak ada pemisahan modal bisnis dari kebutuhan individu.

Masalah lain yang dihadapi dan sekaligus menjadi kelemahan UMKM adalah kurangnya akses informasi, khususnya informasi pasar (Ishak, 2005). Hal ini menjadi kendala dalam pemasaran produk-produknya, karena akses informasi pasar yang terbatas, menyebabkan orientasi pasar yang rendah dan daya saing yang lemah di tingkat nasional dan global. Karena kurangnya informasi pasar, usaha kecil, menengah dan mikro tidak dapat secara jelas dan tepat mengarahkan pengembangan usaha mereka sendiri Dalam menghadapi globalisasi dan persaingan yang ketat, pengembangan pemberdayaan usaha

kecil, menengah dan mikro mengalami stagnasi. Hal ini perlu dilakukan untuk menambah nilai jual UMKM itu sendiri, utamanya agar dapat bersaing dengan produk - produk asing yang terus membanjiri sentra industri dan manufaktur di Indonesia, mengingat UMKM adalah sektor ekonomi yang mampu menyerap tenaga kerja terbesar di Indonesia. Maka berbagai upaya yang dilakukan Pemerintah seperti memberikan ruang dan fasilitas kepada Mitra UMKM, serta berkolaborasi dengan masyarakat.

Istilah *collaborative governance* seringkali digunakan dalam mengelola urusan publik pemerintahan yang menunjukkan keberagaman urusan masyarakat luas sehingga mengharuskan keterlibatan sejumlah pihak untuk sama-sama mendesain suatu kebijakan yang ditujukan untuk mereka sendiri (Kern & Smutko, 2021).

Sedangkan Kolaborasi adalah bentuk kerjasama, interaksi, kompromi beberapa elemen yang terkait baik individu, lembaga dan atau pihak-pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung yang menerima akibat dan manfaat (Haryono, 2012).

Secara administratif Kabupaten Deli Serdang terdiri dari 22 (dua puluh dua) kecamatan, 14 desa dan 380 desa dengan luas 249.772 hektar (2.497,72 kilometer persegi). Populasi adalah 2.234.200. Kabupaten Deli Serdang merupakan salah satu pusat industri Provinsi Sumatera Utara. Beberapa sektor industri yang memiliki potensi besar di Kabupaten Deli Serdang antara lain agro industri, kopi, kakao, kelapa sawit, ikan laut, peternakan, dll. Pemerintah Kabupaten Deli Serdang dalam rangka memajukan industri majemuk melalui

Dinas Perindustrian dan Perdagangan, telah melaksanakan program pemberdayaan bagi pemilik UKM dengan memenuhi segala kebutuhan dan mengembangkan keterampilan yang mampu menghasilkan produk dengan nilai jual tinggi dan meningkatkan pendapatan unit. Pendapatan per pemain bagi pelaku UKM di Kabupaten Deli Serdang. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang melalui UPT Pusat Pengembangan Produk Unggulan Daerah (P3UD) yang merupakan Unit Pelaksana Teknis dan merupakan bagian dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang yang bertugas untuk membantu, memfasilitasi dan mengembangkan berbagai produk potensi unggulan Kabupaten Deli Serdang. P3UD juga menjadi wadah untuk melatih para pengusaha dalam mengembangkan UKM yang rencananya bertujuan untuk mendukung pengembangan UKM agar bisa mandiri dalam pengelolaan produk dan pemasaran produk.

Pusat Pengembangan Produk Keunggulan Daerah atau disebut juga dengan P3UD merupakan bagian dari Unit Pelaksana Teknologi (UPT) Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Deli Serdang yang bertugas membantu mengembangkan berbagai potensi keunggulan daerah Kabupaten Deli Serdang untuk menggerakkan perekonomian daerah dan perkembangan. Mempersiapkan usaha kecil, menengah dan mikro yang dibina untuk bersaing di pasar global. Adapun tujuan P3UD yaitu sebagai tempat pengembangan produk unggulan dari wirausaha Deli Serdang terbaik agar dapat Menuju Pasar Ekspor. Bukan sekedar

destinasi wisata kuliner, bukan sekedar taman rekreasi, bukan sekedar tempat jual beli produk, melainkan tempat tumbuh dan berkembangnya wirausahawan yang memiliki kemampuan dan kekuatan bersaing di pasar global untuk meningkatkan Pamor Masyarakat dan P3UD Deli juga merupakan tempat Pelatihan Pengembangan UKM dan UKM Kewirausahaan, dengan program-program untuk mendukung pengembangan UKM, memungkinkan mereka untuk secara mandiri mengelola dan memasarkan produk mereka.

Peneliti tertarik dan memiliki tujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh *model collaborative governance* dan *service quality* yang ditawarkan oleh P3UD Kabupaten Deli Serdang berkolaborasi dengan beberapa Mitra UMKM yang ada di Deli Serdang. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “Analisis *Model Collaborative Governance* dan *Service Quality* terhadap Pengembangan UMKM di P3UD Deli Serdang”.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena sosial atau budaya. Tidak seperti penelitian kuantitatif yang lebih menekankan pada angka dan generalisasi, penelitian kualitatif berusaha menggali makna, pengalaman, dan perspektif individu atau kelompok. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menuntut peneliti untuk mengumpulkan data, mendeskripsikan ataupun menjelaskan suatu ide maupun

gejala dan juga dapat memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan, seperti sudut pandang atau pendapat terhadap suatu individu, organisasi, dan sebagainya (Wirantha, 2005).

Menurut Moleong (2013) Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan maksud untuk menelaah dan menganalisis suatu gejala tentang hal-hal yang dimengerti oleh subjek dalam penelitian, misalnya tingkah laku, tanggapan, motivasi, tindakan, dan lainnya, dengan menggunakan berbagai macam metode ilmiah, secara utuh dalam bentuk karya tulis ilmiah.

Informan dalam Penelitian ini:

- a. Informan kunci (*key informan*), yaitu orang-orang yang memahami dengan jelas informasi-informasi utama yang dibutuhkan dalam penelitian. Informan Kunci dalam penelitian ini Kepala UPT P3UD Deli Serdang,
- b. Informan utama, yaitu orang-orang yang langsung memiliki keterlibatan langsung dengan hal yang diteliti dalam proses interaksi sosial. Informan utama dalam penelitian ini Mitra UMKM di P3UD Deli Serdang
- c. Informan Tambahan, yaitu orang-orang yang memiliki dan dapat memberikan informasi secara langsung ataupun tidak terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan tambahan dalam penelitian ini Pembeli atau pengunjung P3UD Deli Serdang.

Menurut Suharsimi Arikunto (2006) Sumber data yang dimaksud dalam

penelitian adalah subyek darimana data diperoleh. Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu data primer dan sekunder. Sumber data utama (data primer) yang mana merupakan sumber yang didapat dari perkataan dan juga perbuatan, selain itu terdapat pula sumber data sekunder yang mana merupakan arsip-arsip dokumen. Sumber data dan jenis data berisi atas data dan perbuatan, sumber data tertulis, dokumentasi gambar, serta data dalam bentuk matematis. Dalam hal ini, peneliti diminta untuk mengumpulkan hasil-hasil temuan yang setelah itu dimuat dalam bentuk karya tulis ilmiah (skripsi) sebagai bukti dari kumpulan berbagai temuan-temuan baik itu dari yang terlihat maupun terdengar.

Tahap pengumpulan data adalah suatu prosedur penelitian yang harus dilakukan oleh peneliti demi mengungkapkan serta menelaah berbagai macam fakta-fakta yang ditemui di lapangan. Proses pengumpulan data bukan hanya wawancara atau pengamatan namun ada aktivitas-aktivitas yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi untuk menjawab pertanyaan riset yang muncul.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Collaborative governance merupakan *governance* yang mendorong supaya bersama dari pemangku kepentingan dan *non-state* untuk bekerjasama dalam mengatasi masalah-masalah kompleks secara pengambilan keputusan kolektif dan implementasi. *Collaborative governance* mendorong pemecahan masalah secara kolektif dengan melibatkan pemangku kepentingan utama dan alternative bagi manajemen

top-down, pembuatan kebijakan dan implementasi. Maka *collaborative governance* merupakan jalur mencapai demokrasi partisipatif pada daerah konflik sosial, masalah pembangunan daerah ataupun untuk melindungi lingkungan. Jadi, kolaborasi sebagai pendekatan mencapai tujuan secara fleksibel dengan mencapai tujuan lebih kreatif dalam waktu yang lebih singkat.

Bupati Deli Serdang H Ashari Tambunan meresmikan Pusat Promosi, Produk Unggulan Daerah (P3UD) Kabupaten Deli Serdang di Kecamatan Tanjung Morawa, Kamis 12 Desember 2019. Bupati Deli Serdang H Ashari Tambunan sebagai bupati Kabupaten Deli Serdang Periode 2019 sampai dengan 2024 mengatakan kualitas produksi unggulan daerah yang dihasilkan oleh industri sangat penting untuk terus ditingkatkan terlebih dalam menghadapi era persaingan pasar. Untuk mewujudkannya bukanlah sesuatu yang mudah namun membutuhkan dukungan dari berbagai kalangan baik lembaga Kementerian swasta maupun lembaga lainnya.

Dari banyaknya benefit yang UKM (Usaha Kecil Menengah) dapatkan setelah menjadi mitra P3UD, syarat menjadi mitra P3UD juga bukan hal yang sangat sulit. Hanya dengan memenuhi beberapa persyaratan disamping maka UKM tersebut layak menjadi Mitra P3UD. Berikut beberapa persyaratan menjadi mitra P3UD seperti dibawah ini. Memiliki usaha/produk milik sendiri (bukan *reseller*), memiliki izin usaha minimal OSS (*online single submission*), memiliki kemasan produk, rumah produksi wajib berada di Deli Serdang, lolos verifikasi Bidang Industri

Dinas Perindustrian & Perdagangan Deli Serdang.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti *relative* karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik. Dalam administrasi publik, istilah pelayanan merupakan standar yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah (*sector public*) kepada masyarakat atau individu atas dasar dan berorientasi kepada kepentingan umum.

Pelayanan publik pada umumnya merujuk kepada kepentingan umum. Pelayanan publik pada umumnya merujuk kepada beberapa pemenuhan kebutuhan dasar. Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang membangun Pusat Promosi Produk Unggulan Daerah (P3UD) dengan tujuan yang memfasilitasi masyarakat pelaku usaha memiliki wadah untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan melalui manajemen dan pengembangan produk. Pernyataan ini secara keseluruhan mencerminkan bahwa P3UD tidak hanya sekadar tempat promosi, tetapi benar-benar berperan aktif sebagai pusat pengembangan kapasitas UMKM. Pendekatan yang dilakukan bersifat multidimensi: mulai dari fasilitas produksi, pelestarian budaya, dukungan permodalan, kesehatan dan gizi, hingga pemasaran visual.

Semua aspek ini dirancang agar UMKM bisa berkembang secara menyeluruh – tidak hanya survive, tetapi juga naik kelas dan kompetitif di pasar

yang lebih luas. Gedung yang digunakan sebagai pusat pameran dan transaksi jual beli berbagai macam produk unggulan daerah Deli Serdang, selain itu dari pihak P3UD menyediakan Gedung aula, pendopo, galeri produk, workshop tenun, batik dan tengkulok, dan area hiburan Millennial Park.

P3UD juga memberikan pelayanan prima dan kenyamanan terhadap pengunjung, P3UD memiliki berbagai sarana dan prasarana atau perlengkapan yang dapat digunakan untuk kepentingan bersama dan bukan untuk kepentingan perseorangan dalam melakukan berbagai jenis kegiatan. Sesuai program saat ini, masyarakat tidak dikenakan biaya dalam penggunaan fasilitas yang tersedia di P3UD.

Adapun website yang terdapat pada P3UD Deli Serdang yaitu dapat di akses di p3ud.deliserdang.go.id, yang dimana pada website ini memberikan informasi – informasi terkait P3UD seperti profile P3UD, produk – produk P3UD, program P3UD, visi dan misi P3UD, fasilitas yang diberikan, beberapa dokumentasi, memberikan tata cara seperti menjadi mitra P3UD, dan sewa fasilitas. P3UD Deli Serdang sudah termasuk baik, karena terbukti dengan adanya layanan seperti memberikan informasi kepada mitra UMKM, melaksanakan promosi di Gedung Pameran P3UD Deli Serdang yang membangun kreativitas SDM masyarakat Deli Serdang, dan memberikan pelayanan prima dan kenyamanan pengunjung.

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penelitian ini yaitu:

- a) Model kolaborasi ini membantu para mitra UMKM dan berdampak

positif, seperti mendapatkan layanan hubungan baik, pelaksanaan promosi produk unggulan dan potensi daerah yang berdaya saing, membangun kreativitas sumber daya manusia masyarakat Deli Serdang, dan adanya pelayanan prima dan menjalin kenyamanan pengunjung atau konsumen.

- b) *Service quality* pada P3UD Deli Serdang sudah termasuk baik, karena terbukti dengan adanya layanan seperti menjalin hubungan yang baik dengan mitra UMKM, melaksanakan promosi di Gedung Pameran P3UD Deli Serdang yang membangun kreativitas SDM masyarakat Deli Serdang, dan memberikan pelayanan prima dan kenyamanan pengunjung.
- c) Faktor pendukung dari segi P3UD untuk mengembangkan pelaku usaha di P3UD seperti membantu mengurus BPOM, kemudian izin PIRT, halal, mendisain label merk, para UKM hanya membawa produknya untuk di pasarkan di P3UD, bahkan ada juga gerai P3UD di Bandara Kualanamu yang di buat untuk para UMKM dengan menepati visi dan misi P3UD Deli Serdang. Dan faktor pendukung *service quality* seperti adanya fasilitas ada rumah tenun, untuk penenun dan ada rumah bordir untuk membordir yang mau mengembangkan produknya terus ada rumah produksi pengerajin seperti keripik tempe, pihak P3UD membantu fasilitas yang di butuhkan oleh pihak UMKM.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penyaluran bantuan kepada masyarakat masih menghadapi berbagai kendala, terutama dalam ketepatan sasaran penerima bantuan. Masih terdapat masyarakat yang dinilai layak menerima bantuan namun belum terakomodasi, sementara di sisi lain terdapat penerima bantuan yang dianggap kurang memenuhi kriteria. Kondisi tersebut menimbulkan persepsi ketidakadilan di tengah masyarakat serta mengurangi efektivitas program bantuan dalam meringankan beban ekonomi akibat kenaikan harga BBM.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa peran pemerintah desa dalam menghadapi dampak kenaikan harga BBM masih perlu ditingkatkan, baik melalui penyusunan kebijakan yang lebih responsif maupun melalui optimalisasi program pemberdayaan masyarakat. Pemerintah desa diharapkan mampu berperan lebih aktif dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta menghadirkan program-program yang dapat membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan.

Pemerintah desa disarankan untuk lebih proaktif dalam menyusun kebijakan dan program yang dapat membantu masyarakat menghadapi dampak kenaikan harga BBM. Meskipun kebijakan harga BBM merupakan kewenangan pemerintah pusat, pemerintah desa tetap dapat mengambil langkah strategis melalui program pemberdayaan ekonomi, bantuan sosial, maupun kegiatan yang mampu meningkatkan pendapatan masyarakat.

DAFTAR BACAAN

- Amin, P. (2008). Analisis implementasi kebijakan kesejahteraan dosen pada Universitas Pendidikan Indonesia. *Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta*.
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571.
- Arikunto, S. (2006). *Metode penelitian kualitatif*. Bumi Aksara.
- Darmadi, H. (2013). *Metode penelitian pendidikan dan sosial*. Alfabeta.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. UGM Press.
- Ervianti, M. (2018). Faktor-faktor yang menghambat collaborative governance dalam implementasi manajemen dan rekayasa lalu lintas di Kota Pekanbaru. *JOM FISIP*, 5(2), 1–11.
- Gunawan, I. (2013). *Metode penelitian kualitatif: Teori dan praktik*. Bumi Aksara.
- Hanim, A. (2002). Evaluasi kesiapan UKM menyongsong pasar bebas ASEAN (AFTA). *Jurnal Ekonomi Akuntansi Manajemen*, 1(2).
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Haryono, N. (2012). Jejaring untuk membangun kolaborasi sektor publik. *Jejaring Administrasi Publik*, 4(1), 47–53.
- Ishak, E. (2005). Peranan informasi bagi kemajuan UKM. *Kedaulatan Rakyat*.
- Kern, M. A., & Smutko, L. S. (2021). Collaborative governance: The role of

- university centers, institutes, and programs. *Conflict Resolution Quarterly*, 39(1), 29–50.
<https://doi.org/10.1002/crq.21314>
- Koontz, H., O'Donnell, C., & Weihrich, H. (1992). *Management* (8th ed.). McGraw-Hill.
- Khairiah, N., et al. (2021). Strategi perencanaan desa dalam pengembangan UMKM Desa Pematang Johar Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan (JAPK)*, 1(1).
- Kotler, P. (2002). *Manajemen pemasaran di Indonesia: Analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian*. Salemba Empat.
- Moleong, L. J. (2013). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Remaja Rosdakarya.
- Partomo, T. S., & Soejoedono, R. (2004). *Ekonomi skala kecil/menengah dan koperasi*. Ghalia Indonesia.
- Pusat Pelayanan Pengembangan Usaha Daerah Kabupaten Deli Serdang. (2023). *Tentang P3UD Kabupaten Deli Serdang*.
<https://p3ud.deliserdangkab.go.id/tentang> (Diakses 15 Juni 2023).
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2011). *Analisis regresi untuk uji hipotesis*. CAPS.
- Suryono, A. (2010). *Dimensi-dimensi prima teori pembangunan*. UB Press.
- Sutopo, H. B., & Suyanto, W. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif: Berbagi pengalaman dari lapangan*. Rajawali Pers.
- Sumarto, H. S. (2003). *Inovasi, partisipasi, dan good governance*. Yayasan Obor Indonesia.
- Tjiptono, F. (2012). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi.
- Wilantara, R. F., & Indrawan, R. (2016). *Strategi dan kebijakan pengembangan UMKM*. Refika Aditama.
- Wiranatha, I. M. (2005). *Metodologi penelitian sosial ekonomi*. Andi.