

Inovasi Pelayanan Dalam Mendukung Startup Inkubasi di Sektor Industri Kecil dan Menengah Oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan Energi dan Sumberdaya Mineral Kabupaten Garut

Sinta Maharani*, Nafisha Wiryandini, Hikmal Fikri, Zibran Aldikri, R. Hari Busthomi Ariffin

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik yang dilakukan Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Kabupaten Garut dalam mendukung program startup inkubasi bagi Industri Kecil dan Menengah (IKM). Latar belakang penelitian ini berangkat dari tantangan yang dihadapi IKM, seperti keterbatasan akses pasar, rendahnya literasi digital, serta hambatan infrastruktur. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teori Difusi Inovasi Rogers dengan lima dimensi: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, dan observability. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan dalam bentuk program startup inkubasi memberikan keuntungan relatif bagi pelaku IKM melalui pendampingan, fasilitasi jejaring, dan digitalisasi pemasaran. Namun, tantangan muncul pada aspek kesesuaian program (compatibility) dan kerumitan pelaksanaan (complexity), terutama pada IKM tradisional. Dari sisi implementasi, program dilakukan secara bertahap (trialability) melalui pilot project dan pendampingan, serta menunjukkan hasil nyata (observability) berupa peningkatan omzet, keterlibatan pameran, dan adopsi marketplace digital, meskipun belum merata di semua pelaku IKM.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Startup Inkubasi, IKM, Difusi Inovasi, Disperindag Garut

DOI:

<https://doi.org/10.47134/villages.v6i2.323>

*Correspondence: Sinta Maharani

Email: maharanishinta161@gmail.com

Received: 11-08-2025

Accepted: 22-08-2025

Published: 29-08-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study aims to analyze public service innovation implemented by the Department of Industry and Trade (Disperindag) of Garut Regency in supporting startup incubation programs for Small and Medium Industries (SMEs). The research background highlights the challenges faced by SMEs, including limited market access, low digital literacy, and infrastructure barriers. This study employs a qualitative descriptive approach, with data collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis uses Rogers' Diffusion of Innovation theory, which consists of five dimensions: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The findings reveal that service innovation in the form of startup incubation programs provides relative advantages for SMEs through mentoring, networking facilitation, and digital marketing. However, challenges arise in terms of program compatibility and complexity, particularly among traditional SMEs. In terms of implementation, the program is carried out gradually (trialability) through pilot projects and mentoring, and shows observable impacts (observability) such as increased sales, participation in exhibitions, and marketplace adoption, although the benefits are not yet evenly distributed.

Keywords: Public Service, Startuo Incubation, SMEs, Diffusion of Innovation, Disperindag Garut

Pendahuluan

Industri Kecil dan Menengah (IKM) merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian daerah, termasuk di Kabupaten Garut. Sektor ini mampu menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar sekaligus memberikan kontribusi terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB). Garut memiliki berbagai sentra IKM, seperti industri kulit Sukaregang, batik Garutan, kerajinan bambu, anyaman, hingga produk makanan olahan khas. Namun, potensi tersebut belum diimbangi dengan daya saing yang optimal. Permasalahan utama yang muncul adalah keterbatasan penguasaan teknologi, akses pasar yang sempit, serta rendahnya inovasi dalam pengembangan usaha.

Kesenjangan semakin terlihat ketika data Disperindag Kabupaten Garut menunjukkan hanya sekitar 30% pelaku IKM yang telah memanfaatkan teknologi digital untuk pemasaran. Hal ini menegaskan adanya gap antara kebutuhan transformasi digital dengan kemampuan riil yang dimiliki IKM. Kemampuan adopsi teknologi dipengaruhi tidak hanya oleh faktor internal, seperti keterampilan dan pengetahuan, melainkan juga faktor eksternal berupa dukungan kebijakan serta akses informasi. Situasi tersebut diperparah oleh dampak pandemi Covid-19 yang mempercepat digitalisasi di berbagai sector (Sari, 2021).

Perubahan pola distribusi dan pemasaran pasca pandemi membuat IKM yang tidak beradaptasi semakin tertinggal. Selain itu, berdasarkan RPJMD Jawa Barat 2018–2023, Kabupaten Garut termasuk dalam sembilan daerah dengan pertumbuhan ekonomi terendah dibanding rata-rata kabupaten/kota lain di Jawa Barat (Prasetyo, 2020). Pendapatan per kapita yang rendah, ditambah angka pengangguran terbuka yang relatif tinggi, menunjukkan adanya permasalahan struktural dalam pembangunan ekonomi daerah. Fenomena ini menimbulkan urgensi akan perlunya terobosan inovatif dalam pelayanan publik untuk mendorong penguatan sektor IKM. Masalah-masalah ini menunjukan bahwa dalam penyelenggaraan program startup belum berjalan optimal karena masih memiliki hambatan dalam mewujudkan infrastruktur yang berkualitas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan dalam bentuk program startup inkubasi memberikan keuntungan relatif bagi pelaku di Kabupaten Garut melalui survei yang pernah dilakukan sebelumnya. Berbeda dengan penelitian terdahulu atau sebelumnya yang dilakukan oleh (Redemptus Satrio Sekti Wicaksono & Kurnia Nur Fitriana, 2024) yang mana penelitian ini bertempat di Yogyakarta mengulas bagaimana Kota Yogyakarta mengembangkan kapabilitas inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Temuan menunjukkan bahwa budaya inovatif dan dukungan TI serta

komitmen internal memperkuat kapabilitas, namun masih terbentur batas anggaran, desain organisasi yang belum adaptif, dan relasi eksternal yang minim.

Sebagai instansi teknis, Disperindag Kabupaten Garut memiliki tanggung jawab dalam merancang kebijakan dan program pemberdayaan IKM. Upaya yang selama ini dilakukan, seperti pelatihan kewirausahaan, fasilitasi pameran, dan penyediaan akses informasi berbasis digital, cenderung bersifat sektoral dan belum mampu menjawab tantangan strategis secara menyeluruh. Inovasi pelayanan publik harus mengarah pada efektivitas, responsivitas, dan kolaborasi untuk menciptakan nilai publik yang lebih besar (Osborne & Brown, 2011).

Dalam konteks inilah, program startup inkubasi menjadi salah satu strategi yang potensial. Program ini tidak hanya menyediakan pelatihan teknis, tetapi juga menghadirkan pendampingan manajerial, mentoring bisnis, akses jejaring, hingga penguatan ekosistem usaha. Laporan kegiatan inkubasi bisnis di Garut tahun 2022 menunjukkan bahwa puluhan peserta IKM dan startup digital telah mendapatkan peningkatan kapasitas melalui pelatihan digital marketing, quality control, design thinking, penyusunan business model canvas, hingga leadership. Program tersebut dirancang secara hybrid serta disesuaikan dengan kebutuhan peserta, sehingga diharapkan mampu meningkatkan daya saing dan kemandirian pelaku usaha.

Untuk memahami sejauh mana inovasi pelayanan publik ini efektif mendukung IKM, penelitian ini menggunakan teori Difusi Inovasi Rogers. Teori ini menekankan bahwa keberhasilan sebuah inovasi ditentukan oleh lima dimensi: keunggulan relatif, kesesuaian, tingkat kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Dengan kerangka ini, penelitian akan menganalisis bagaimana bentuk dan implementasi inovasi pelayanan Disperindag Kabupaten Garut melalui program startup inkubasi, serta bagaimana respons pelaku IKM terhadap layanan tersebut. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian dengan judul "Inovasi Pelayanan dalam Mendukung Startup Inkubasi di Sektor IKM oleh Disperindag Kabupaten Garut" dipandang penting. Penelitian ini memiliki kedudukan strategis dalam kajian Administrasi Publik, khususnya bidang inovasi pelayanan publik.

Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif yang dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam dan kontekstual mengenai inovasi pelayanan publik Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Garut dalam mendukung penguasaan teknologi oleh pelaku Industri Kecil dan Menengah (IKM). Pendekatan ini memungkinkan

peneliti menggali realitas sosial dan memahami dinamika kebijakan dari perspektif para pelaku di lapangan.

Pengumpulan data dilakukan melalui dua jalur utama: Studi Pustaka dan Studi Lapangan. Studi pustaka berfokus pada perolehan landasan teoretis dari buku, jurnal, peraturan, dan laporan terdahulu yang berkaitan dengan inovasi pelayanan dan pengembangan IKM, menggunakan teori Difusi Inovasi Rogers sebagai kerangka operasional. Sementara itu, studi lapangan dilaksanakan langsung di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Garut menggunakan tiga teknik utama: observasi langsung terhadap situasi sosial dan pola interaksi pelayanan, wawancara mendalam kepada informan, dan dokumentasi arsip serta laporan resmi program.

Informan penelitian dipilih secara sengaja (*purposive sampling*) berdasarkan relevansi untuk menjawab fokus penelitian. Informan dibagi menjadi tiga kategori: Informan Kunci (Pejabat Struktural Disperindag yang membidangi program IKM) yang memberikan perspektif strategis; Informan Utama (Staf Bidang Pengembangan Sumber Daya Industri) yang memahami teknis operasional program; dan Informan Tambahan (Pelaku IKM) yang menjadi target layanan dan memberikan pandangan langsung mengenai efektivitas program. Pemilihan informan dari sisi penyedia layanan dan penerima layanan bertujuan untuk menyajikan gambaran yang komprehensif dan seimbang.

Analisis data mengikuti model interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan yang berkelanjutan. Proses dimulai dengan Reduksi Data, yaitu merangkum, memilih hal pokok, dan memfokuskan pada pola yang relevan. Kemudian dilanjutkan dengan Penyajian Data dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan pemahaman menyeluruh. Tahap akhir adalah Penarikan Kesimpulan, yang dilakukan melalui interpretasi dan penalaran peneliti terhadap temuan data.

Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menggunakan teknik Triangulasi. Secara spesifik, penelitian ini menggabungkan Triangulasi Metode (membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi) dan Triangulasi Sumber (memeriksa konsistensi informasi dari informan, dokumen tertulis, dan arsip yang berbeda). Penggunaan triangulasi ini bertujuan untuk memperoleh data yang kuat dan mendekati kebenaran, sehingga temuan penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

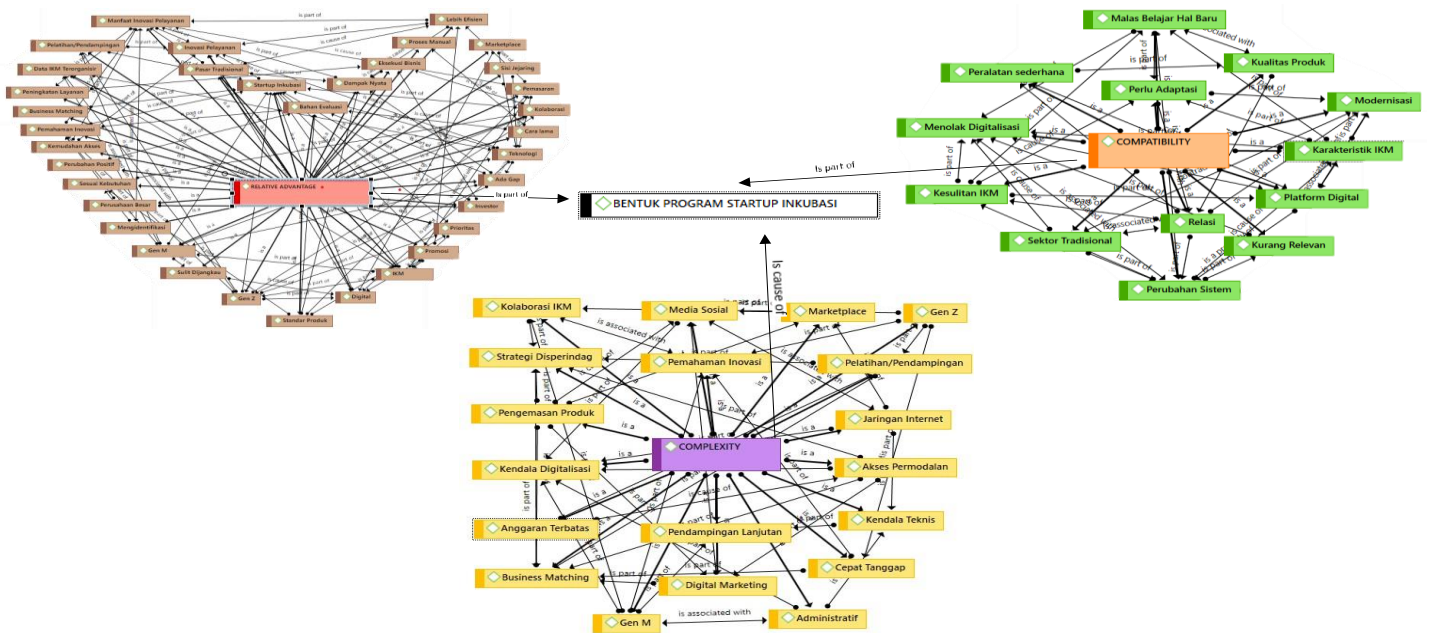
Hasil dan Pembahasan

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan *software* Atlas T.I melalui beberapa tahapan yaitu coding, menentukan kategori, dan menentukan

tema peneliti mengelompokkan hasil riset ini menjadi 2 *thema* 5 kategori dan 106 *code* dalam Inovasi pelayanan dalam Mendukung Startup Inkubasi di Sektor IKM oleh Disperindag Kabupaten Garut. Kategori yang diperoleh diantaranya meliputi : *Relative Advantage*, *Compability*, *Complexity*, *Triability*, dan *Observability*. *Thema* yang ditemukan antara lain :

- 1) Bentuk Program Startup Inkubasi meliputi
- 2) Implementasi Program Inkubasi meliputi

1. Bentuk Program Inkubasi



Gambar 1. *Thema* Bentuk Program Startup Inkubasi

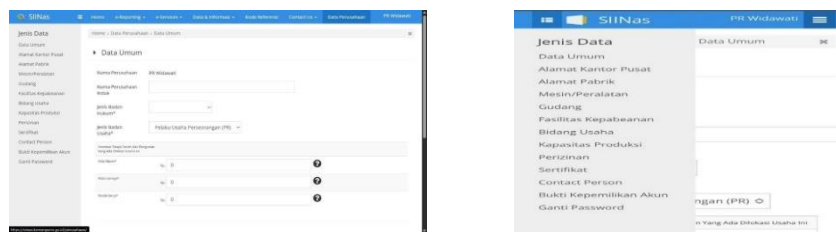
Thema pertama adalah Bentuk Program Startup Inkubasi, yang menjelaskan rancangan dan desain pelayanan Disperindag dalam mendukung IKM. Tema ini terdiri dari tiga kategori utama, yaitu *Relative Advantage*, *Compatibility*, dan *Complexity*.

Relative Advantage menunjukkan bahwa program startup inkubasi memberikan keuntungan bagi pelaku IKM, terutama dalam hal akses pasar, pendampingan, business matching, serta jejaring usaha. Temuan ini sejalan dengan teori Rogers yang menyatakan bahwa suatu inovasi akan lebih cepat diadopsi bila memberikan manfaat relatif dibanding cara lama. Misalnya, adanya kegiatan business matching memfasilitasi pertemuan IKM dengan calon investor atau mitra usaha baru.

Compatibility memperlihatkan tingkat kesesuaian program dengan kebutuhan IKM. Sebagian pelaku IKM merasa program ini cukup membantu karena sesuai dengan kebutuhan promosi dan pengembangan produk. Namun, masih ditemukan gap, khususnya bagi IKM tradisional yang belum terbiasa dengan digitalisasi atau materi berskala besar seperti ekspor. Hal ini menegaskan bahwa meski inovasi membawa manfaat, tidak semua peserta memiliki kapasitas awal yang sama.

Complexity menggambarkan hambatan dalam pelaksanaan, mulai dari kesulitan memahami aplikasi digital, keterbatasan jaringan internet, hingga beban administrasi. Kerumitan ini membuat sebagian IKM, khususnya generasi lebih tua, lebih nyaman dengan cara lama. Namun, generasi muda relatif lebih cepat beradaptasi, meski tetap membutuhkan pendampingan intensif. Salah satu faktor yang membuat inovasi pelayanan publik melalui program startup inkubasi belum optimal adalah aspek kerumitan dalam penggunaan teknologi. Hal ini tampak pada platform SIINas yang disediakan pemerintah. Secara teknis, website tersebut hanya berjalan optimal ketika diakses melalui laptop, sedangkan jika dibuka menggunakan smartphone tampilan menjadi membesar, tidak responsif, dan menyulitkan proses input data. Padahal, mayoritas pelaku IKM lebih banyak menggunakan smartphone dalam aktivitas sehari-hari dibandingkan perangkat komputer.

Kondisi ini menimbulkan hambatan adopsi, di mana pelaku IKM menjadi enggan untuk mendaftarkan produknya melalui SIINas karena dianggap rumit dan tidak praktis. Tingkat kerumitan yang tinggi dalam layanan digital berdampak pada rendahnya partisipasi, sehingga tujuan utama digitalisasi pelayanan publik tidak tercapai. Oleh karena itu, diperlukan penyederhanaan desain website agar lebih sederhana, mobile-friendly, dan menyesuaikan dengan pola penggunaan teknologi para pelaku IKM. Dengan begitu, inovasi pelayanan tidak hanya tersedia secara formal, tetapi juga benar-benar dapat digunakan dengan mudah oleh target penerima manfaat.



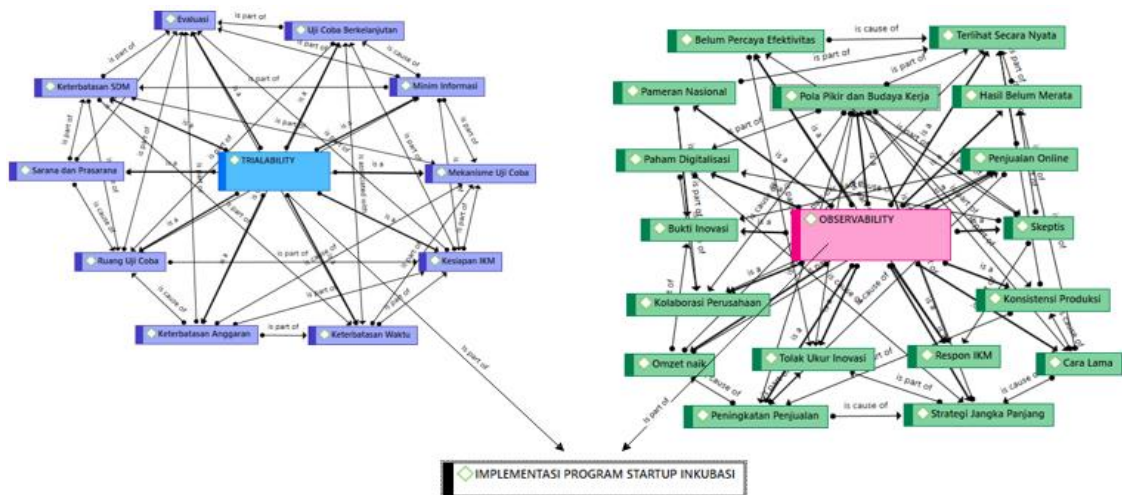
Gambar 2. Tampilan SIINas Melalui Komputer dan melalui Smartphone

Gambar berikut memperlihatkan perbedaan tampilan website SIINas ketika diakses melalui laptop dan smartphone. Pada versi laptop, tampilan relatif stabil dan dapat digunakan untuk mengisi data. Namun, ketika dibuka melalui smartphone, tampilan

website membesar, tidak responsif, dan sulit dinavigasi. Hal ini menegaskan adanya tingkat kerumitan (complexity) dalam adopsi inovasi pelayanan publik, terutama bagi pelaku IKM yang lebih sering menggunakan smartphone dalam aktivitas bisnis mereka.

Dengan demikian, bentuk program startup inkubasi yang dijalankan Disperindag Garut menunjukkan adanya manfaat yang signifikan, tetapi masih menghadapi tantangan dalam kesesuaian dan kerumitan pelaksanaan.

2. Implementasi Program Startup Inkubasi



Gambar 3. Tema Impelementasi Program Startup Inkubasi

Thema kedua adalah Implementasi Program Startup Inkubasi, yang mencakup pelaksanaan di lapangan dan dampak nyata yang dihasilkan. Tema ini terdiri dari dua kategori, yaitu *Trialability* dan *Observability*.

Trialability menunjukkan bahwa program inkubasi dilaksanakan secara bertahap melalui pilot project, pendampingan, serta kesempatan uji coba terbatas. Hal ini memungkinkan IKM untuk mencoba metode baru sebelum diterapkan penuh, meski keterbatasan sumber daya membuat uji coba tidak selalu dapat menjangkau seluruh peserta. Pendekatan ini sesuai dengan teori Rogers yang menekankan pentingnya *trialability* dalam mempercepat penerimaan inovasi.

Observability menggambarkan hasil nyata yang dapat diamati dari program. Sebagian IKM berhasil masuk ke marketplace, meningkatkan omzet, dan mengikuti pameran nasional. Selain itu, perubahan pola pikir digital dan strategi pemasaran online mulai terlihat, meski hasilnya belum merata. Beberapa pelaku IKM masih skeptis karena menganggap manfaat program belum sepenuhnya dirasakan. Hal ini sejalan dengan

dimensi observability Rogers, di mana semakin mudah hasil inovasi dilihat, semakin besar peluangnya untuk diadopsi oleh kelompok lain.

Dengan demikian, implementasi program startup inkubasi oleh Disperindag Garut telah menunjukkan keberhasilan pada sebagian IKM, meskipun masih diperlukan upaya perbaikan agar dampaknya dapat dirasakan lebih luas dan merata.

Kategorisasi Data

Tabel 1. Kategorisasi Data

No	Kategorisasi Data	Coding																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
		Tema Bentuk Program Startup Inkubasi																			
1.	Relative Advantage	Inovasi Pelayanan	Manfaat inovasi pelayanan	Pelatihan/ Pendampingan	IKM Terasur	Peningkatan layanan	Business Model	Pelayanan Inovasi	Gen M	Gen Z	Perubahan Positif	Sulit dijumpai	Sesuai Kebutuhan	Digital	IKM	Promosi	Marketplace	Proses Manual	Eksekusi Bisnis	Startup Inkubasi	Kolaborasi
2.	Compatibility	Perlu Adaptasi	Kualitas Produk	Peralatan Sederhana	Malas Belajar Hal baru	Menolak Digitalisasi	Kesulitan IKM	Sektor Tradisional	Perubahan Sistem	Relasi	Kurang Relevan	Platform Digital	Karakteristik IKM	Modernisasi							
3.	Complexity	Medial Sosial	Strategi Digitalisasi	Keinginan Digitalisasi	Anggaran Terbatas	Digital Marketing	Adaptasi strategi	Akses Permodalan	Keahlian Teknis	Cepatan Tanggap	Jaringan internet	Pendampingan lanjutan	Pelayanan Inovasi	Pengembangan Produk							
		Tema Implementasi Program Startup Inkubasi																			
4.	Trialability	Evaluasi	Keterbatasan SDM	Sarana Dan Prasarana	Ruang Uji Coba	Keterbatasan Waktu	Kesiapan IKM	Mekanisme Uji Coba	Mini Informasi	Uji Coba Berkelanjutan											
5.	Observability	Pola pikir dan Budaya Kerja	Pameran percobaan	Belum percaya Efektivitas	Bukti Inovasi	Omzet Naik	Toleransi Inovasi	Peningkatan penjualan	Strategi jangka Panjang	Eselon IKM	Hasil Belanja Merata	Terlihat secara nyata	Skeptis	Cara lama	Konvensi produksi	Penjualan Online					

Hambatan dalam Implementasi Program Startup Inkubasi

Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik, termasuk program startup inkubasi, tidak semua berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan sejumlah hambatan yang memengaruhi keberhasilan implementasi program ini. Hambatan tersebut muncul baik dari sisi internal pelaku IKM maupun dari sisi penyelenggara program, sehingga berdampak pada efektivitas layanan.

- (1) Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) IKM Sebagian besar pelaku IKM, terutama generasi yang lebih senior, mengalami kesulitan dalam memahami materi digitalisasi, penggunaan marketplace
- (2) Kesenjangan Akses dan Infrastruktur

Tidak semua wilayah IKM memiliki akses internet yang memadai, sehingga pelaksanaan program berbasis digital tidak bisa optimal. Hambatan teknis ini menyebabkan sebagian pelaku usaha lebih memilih cara konvensional dibanding memanfaatkan platform baru.

(3) Keterbatasan Anggaran Program

Keterbatasan anggaran membuat pelaksanaan program belum menjangkau seluruh IKM secara merata. Misalnya, pilot project atau uji coba hanya dapat melibatkan kelompok tertentu, sehingga menimbulkan kesenjangan dalam penerimaan manfaat.

(4) Kerumitan Administrasi dan Birokrasi

Beberapa pelaku IKM menilai prosedur administrasi yang harus dipenuhi cukup rumit dan memakan waktu. Hal ini terkadang menimbulkan rasa enggan untuk mengikuti program secara penuh, terutama bagi IKM kecil dengan kapasitas terbatas.

(5) Kurangnya Sosialisasi dan Pendampingan Merata

Meski ada upaya pendampingan, masih ditemukan IKM yang kurang memahami tujuan serta mekanisme program karena minimnya sosialisasi. Padahal, keberhasilan inovasi publik sangat bergantung pada pemahaman dan keterlibatan penuh masyarakat sasaran.

Simpulan

Inovasi pelayanan publik oleh Disperindag Kabupaten Garut melalui program inkubasi startup telah berhasil menghadirkan layanan baru berupa pendampingan, fasilitasi jejaring, dan pemanfaatan teknologi digital untuk IKM. Inovasi ini memberikan keuntungan relatif (akses pasar luas dan business matching), namun efektivitasnya terhambat oleh masalah *compatibility* dan *complexity*. IKM tradisional kesulitan beradaptasi dengan pendekatan digital, dan hambatan kerumitan muncul dari literasi digital yang rendah, prosedur administrasi yang berbelit, serta desain platform digital SIINas yang tidak user-friendly, terutama pada smartphone. Meskipun demikian, implementasi program menunjukkan hasil positif melalui strategi *trialability* (uji coba dan pendampingan bertahap) dan *observability* (peningkatan omzet dan produk masuk marketplace), yang membuktikan program ini membuka ekosistem bisnis modern meski dampaknya belum merata akibat keterbatasan sumber daya dan skeptisisme pelaku usaha.

Saran

Saran yang dapat diberikan peneliti dalam penelitian Inovasi Pelayanan dalam Mendukung Startup Inkubasi di Sektor IKM oleh Disperindag Kabupaten Garut adalah sebagai berikut yaitu Disperindag Kabupaten Garut disarankan untuk memprioritaskan pendampingan intensif bagi IKM tradisional, menyederhanakan prosedur administrasi, dan memperbaiki desain website SIINas agar user-friendly, serta meningkatkan anggaran untuk memperluas cakupan program dan sosialisasi yang merata. Sementara itu, pelaku IKM diharapkan lebih proaktif dan adaptif dalam memanfaatkan program inkubasi,

meningkatkan literasi teknologi secara mandiri, dan membangun kolaborasi antar sesama pelaku usaha untuk memperkuat daya saing secara kolektif.

Referensi

Angka 2023. BPS Kabupaten Garut. BPS Kabupaten Garut. (2023). Laporan Tahunan IKM Kabupaten Garut.

Badan Pusat Statistik Kabupaten Garut. (2023). Kabupaten Garut dalam

Bappenas RI. (2020). Laporan evaluasi program pemberdayaan UMKM. Jakarta: Bappenas. Disperindag Kabupaten Garut. (2024).

Disperindag Kabupaten Garut. (2023). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP). Diakses dari <https://disperindag.garutkab.go.id>

Dwiyanto, A. (2015). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Dwiyanto, A. (2015). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 3(1), 1–15.

Handayani, T. (2020). Difusi inovasi dalam pelayanan publik berbasis teknologi. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, 15(1), 55–70.

Indrajit, R. E. (2018). Manajemen pelayanan publik di era digital. Jurnal Transformasi Administrasi, 6(2), 23–37.

Janowski, T. (2015). Digital Government Evolution. Kinerja IKM Go Digital.

Keban, Y. T. (2008). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu. Yogyakarta: Gava Media.

Kementerian Koperasi dan UKM RI. (2022). Statistik UMKM Indonesia 2022. Jakarta: Kemenkop UKM.

Kementerian Perindustrian. (2021). Laporan Tahunan Pengembangan IKM.

Laporan tahunan program startup inkubasi IKM. Garut: Disperindag.

Moleong, L. J. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Nurdin, I. (2019). Inovasi dalam pelayanan publik: Perspektif teori Rogers. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(2), 55–68.
- Osborne, S. P., & Brown, K. (2005). *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations*. Routledge.
- Osborne, S. P., & Brown, K. (2011). Innovation in Public Services: The Role of Public Service Innovation. *Public Management Review*, 13(1), 1-20.
- Osborne, S. P., & Brown, K. (2011). Innovation, public policy and public services delivery in the UK: The word that would be king? *Public Administration*, 89(4), 1335–1350.
- Osborne, D. & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government*.
- Peraturan Daerah Kabupaten Garut Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pemberdayaan dan Pengembangan Usaha Mikro.
- Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 13/M-IND/PER/1/2010 tentang Industri Kecil dan Menengah.
- Prasetyo, Y. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Percepatan Transformasi Digital Usaha Mikro Kecil. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 1(1), 45– 53.
- Prasetyo, A. (2020). Pengaruh Penguasaan Teknologi terhadap Daya Saing IKM di Era Digital. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(1), 45-60.
- Prasetyo, B. (2021). Peran pemerintah daerah dalam mendukung startup inkubasi bagi UMKM. *Jurnal Kebijakan Ekonomi Daerah*, 4(3), 101–115.
- Putri, D. A., & Hidayat, R. (2020). Kolaborasi pemerintah dan masyarakat dalam mendukung inovasi publik. *Jurnal Administrasi dan Organisasi*, 7(2), 35–50.
- Rahman, A. (2022). Digitalisasi UMKM dan tantangan inkubasi bisnis di Indonesia. *Jurnal Pembangunan Ekonomi*, 8(2), 88–102.
- Sari, A. P. (2021). Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Terhadap Penguasaan Teknologi Oleh IKM. *Jurnal Inovasi Ekonomi dan Bisnis*, 6(2), 88–97.

- Sari, N. P. (2021). Inovasi pelayanan pemerintah daerah: Studi kasus pada dinas perdagangan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 10(2), 150–165.
- Sari, R. (2021). Kendala dan Solusi dalam Adopsi Teknologi oleh IKM di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(2), 123-135.
- Sedarmayanti. (2018). Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, A. S., & Wahyudi, D. (2020). Inovasi pelayanan publik: Telaah implementasi dan strategi penguatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 45–58.
- Suryana, A. (2022). "Tantangan dan Peluang IKM di Era Digital". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(3), 45-60.
- UU No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.
- Wibawa, S. (2017). Administrasi publik kontemporer: Tantangan dan peluang. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 77–93.
- Yuliani, D. (2019). Kapasitas inovasi organisasi publik dalam meningkatkan pelayanan. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 5(1), 45–62.