



**ANALISIS KINERJA DPMPTSP KABUPATEN BLORA DALAM PEMBERIAN
LAYANAN PERIZINAN USAHA MIKRO KECIL MENENGAH**

Fernando Ghana Dearvigo, Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si., Dra. Hesti Lestari, MS.

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosil dan Ilmu Politik

Universitas Diponeoro

Jl. Prof. H. Soedarto, S. H., Kampus Universitas Diponegoro, Tembalang, Semarang Kode Pos
50275 Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405 Laman:

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

ABSTRACT

This research is motivated by the large number of MSME actors in Blora who do not have business licenses. The purpose of this study was to analyze the performance of the DPMPTSP of Blora Regency in providing licensing services for micro, small and medium enterprises in Blora Regency along with their inhibiting factors. The theory used is the theory of organizational performance by Agus Dwiyanto and the theory of organizational performance by Selim and Woodward. This study uses a qualitative descriptive research method. The results of the study show that the performance of the DPMPTSP of Blora Regency in providing business license services has not gone well. There are performance criteria whose application has not improved, namely service quality criteria, responsiveness criteria, accountability criteria. The criteria that have been implemented quite well are productivity criteria, responsibility criteria, and equity criteria. Then the factors that become obstacles are in the form of a network system, the limited authority of the DPMPTSP relating to other authorities that are outside the authority of the DPMPTSP, human resources employees who have not been able to provide good service to the community. The advice that can be given by researchers is that DPMPTSP must improve the quality of services by various outreach through the media or in person and ball pick-up services so that service procedures become clear, carry out service monitoring and carry out routine evaluations, conduct training for officers on a regular basis, and coordinate with all stakeholders involved so that there is no miscommun.

Keywords: Performance, service, UMKM

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia sebagai negara berkembang berlomba-lomba untuk dapat meningkatkan suatu pelayanan publik untuk mencapai sebuah reformasi birokrasi. Seiring dengan perkembangan jaman pemerintah sebagai penyelenggara dalam pelayanan publik berusaha menjalankan tugasnya dengan baik untuk memberikan pelayanan terhadap publik, salah satunya masalah perizinan di Indonesia. Perlu diketahui bahwa baik tidaknya suatu perizinan publik dilihat dari seberapa jauh pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan tuntutan, kebutuhan, serta harapan dari masyarakat itu sendiri sebagai pengguna layanan.

Berbicara mengenai pelayanan tentu saja hal tersebut tidak dapat pisahkan dengan kata kinerja. , kinerja yang dimaksud adalah kinerja organisasi. Menurut Budiyanto (dalam Cahyani, 2021:5), bahwa kinerja organisasi merupakan proses standarisasi pekerjaan serta penilaian suatu pekerjaan yang telah dilakukan dengan menggunakan parameter standar kerja yang telah ditetapkan dan memiliki orientasi kepada suatu organisasi. Kinerja

membutuhkan suatu tahapan yang sistematis, tentu saja perlu dibuat desain sistem kerja yang tepat agar bisa mencapai kinerja organisasi yang optimal dan dapat berjalan dengan baik.

Pemerintah mempunyai peranan dalam mengatasi dan menyelesaikan suatu permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik sangatlah penting dan menjadi tugas utama suatu instansi. Pemerintah merupakan penyedia jasa kepada semua elemen masyarakat, seperti halnya peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora di dalam memberikan layanan perizinan Usaha mikro kecil menengah (UMKM). Mengacu terhadap peraturan pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 mengenai pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik, maka semua pelayanan perizinan saat ini sudah terintegritas dengan pusat melalui 1 sistem perizinan usaha secara elektronik yang bernama OSS (Online Single Submission). Melalui sistem tersebut, semua pengurusan izin usaha dapat dilakukan dengan mudah, cepat, efisien. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga memiliki wewenang dalam hal ini membantu memberikan layanan kepada para pelaku Usaha yang mengalami kesulitan atau

kendala dalam mengurus izin usahanya serta memberikan berbagai sosialisasi kepada masyarakat utamanya pelaku usaha UMKM sehingga mereka memahami tata cara dalam melakukan pengurusan perizinan yang benar.

Namun pada kenyataannya Jumlah UMKM yang tersebar di Kabupaten Bloro hingga 2021 berkisar 22.724 UMKM, dari jumlah tersebut hanya 13.244 UMKM yang memiliki izin usaha. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Akni,2020 dimana permasalahan lain yang muncul berupa kurangnya pemahaman masyarakat tentang tata cara dan prosedur pengurusan perizinan usaha. Selain itu, pihak Dinas juga belum memaksimalkan fasilitas yang dimiliki guna menunjang kinerja dan belum dapat menjangkau masyarakat dalam mensosialisasikan perizinan usaha.

Berikut merupakan data jumlah pelaku UMKM yang ada di Kabupaten Bloro pada tahun 2019-2021 yang terorganisir oleh Dinas perdagangan dan koperasi (DINDAGKOP) Kabupaten Bloro:

Perkembangan UMKM Kabupaten Bloro Tahun 2019, 2020, 2021

Jenis Industri	Jumlah Penerbitan Ijin Industri UMKM Kabupaten Bloro			
	2019	2020	2021	Perkembangan
Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)	560	17.782	4.380	Jumlah UMKM yang terdata di Kabupaten Bloro hingga tahun 2021 adalah 22.724 UMKM, baik yang sudah memiliki izin usaha maupun yang belum memiliki izin usaha.

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, DISPERINDAG Kabupaten Bloro

Berdasarkan data jumlah pelaku Usaha yang terdata di Kabupaten Bloro sebanyak 22.724 UMKM, baik yang sudah memiliki izin usaha maupun yang belum memiliki izin usaha. Pada tahun 2019 jumlah UMKM yang terdata sebanyak 560, pada tahun 2020 terdapat peningkatan signifikan menjadi 17.782, namun pada

tahun 2020 terjadi penurunan 4.380. dari total jumlah UMKM yang terdata sebanyak 22.724 masih terdapat 9.480 UMKM yang belum memiliki izin usaha. Hal tersebut menjadi suatu permasalahan mengapa para pelaku usaha tersebut tidak segera melakukan perijinan sebagaimana yang telah di sediakan di Dinas terkait yang telah mendapat mandat untuk membantu memberikan layanan mengurus perijinan tersebut.

Berdasarkan penjelasan atas fenomena yang terjadi diatas mengenai banyaknya jumlah pelaku usaha UMKM yang ada di Kabupaten Blora tidak mengurus izin usahanya, kemudian diperkuat dengan penelitian sebelumnya yang menghasilkan permasalahan kurangnya pemahaman masyarakat tentang tata cara dan prosedur pengurusan perizinan usaha, fasilitas pelayanan kurang memadai pada DPMPTSP Kabupaten Blora, maka muncul pertanyaan penelitian sebagai berikut: **Mengapa masih terdapat banyak pelaku usaha yang tidak berizin, dan bagaimana kinerja yang dilakukan Dinas hingga muncul permasalahan pelaku usaha tidak memiliki izin seperti ini di Kabupaten Blora?**

Penelitian ini menganalisis Kinerja DPMPTSP Kabupaten Blora dalam

pemberian layanan perizinan, oleh karena itu, pada penelitian ini mengambil judul **“Analisis Kinerja DPMPTSP Kabupaten Blora Dalam Pemberian layanan perizinan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah”**.

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dalam memberi layanan perizinan usaha mikro, kecil, dan menengah di Kabupaten Blora?.
2. Apa saja faktor yang menghambat kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora di dalam memberikan layanan perizinan terhadap pelaku UMKM?.

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui dan menganalisis bagaimana Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora terhadap masyarakat mengenai layanan perizinan usaha mikro dan kecil di Kabupaten Blora.
2. Mengetahui dan menganalisis mengenai apa saja faktor yang bisa mempengaruhi buruknya kinerja

instansi terkait dalam memberikan layanan ijin terhadap pelaku UMKM dan apa yang menjadi penyebab utama hingga saat ini masih banyak pelaku UMKM di Kabupaten Blora yang belum memiliki ijin.

D. Kerangka Teori

1. Administrasi Publik

Administrasi Publik sendiri merupakan suatu proses yang memiliki sifat dinamik serta memiliki keberlanjutan yang mana bergerak untuk mencapai tujuan dengan metode pemanfaatan bersama, baik orang maupun material melalui suatu kerjasama serta koordinasi (Maulana, 2015:27). Administrasi Publik bisa dilihat sebagai bentuk dari proses politik, yang mana sebagai salah satu metode pemerintah dalam Negara serta dapat juga diperspektifkan sebagai suatu cara yang prinsipal untuk melakukan berbagai fungsi dari negara.

2. Manajemen Publik

Manajemen dapat diartikan dalam beberapa pandangan. Menurut Shafritz dari Russel (dalam Keban, 2014:92) manajemen berkaitan dengan orang-orang yang bertanggungjawab menjalankan suatu organisasi, dan adapun proses dari menjalankan organisasi itu sendiri yaitu pemanfaatan sumberdaya untuk mencapai

tujuan organisasi. Selain itu, terdapat tipe manajemen khusus yang mana disebut dengan Manajemen Publik, yaitu manajemen instansi pemerintah. Manajemen Publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya Manajemen Publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Manajemen Publik menurut Shafritz dan Russel (Keban, 2014:93) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggung jawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi.

3. Kinerja Organisasi Publik

Kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil kerja itu sendiri, karena hasil kerja memberikan keterkaitan yang erat terhadap tujuan strategis dari suatu organisasi. Konsep kinerja Rummler dan Brache (dalam Sudarmanto 2014 dalam Aditama & Widowati, 2017:5)

menganai tiga level kinerja salah satunya adalah kinerja organisasi

Terdapat beberapa indikator yang mana di gunakan untuk mengukur kinerja organisasi birokrasi publik, yaitu sebagai berikut (Dwiyanto, 2012:50):

a. Produktivitas

Produktivitas pada dasarnya tidak digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi, akan tetapi juga digunakan dalam aktivitas pelayanan. Selama ini konsep produktivitas dirasa sangatlah sempit sehingga kantor akuntabilitas pemerintah mencoba untuk lebih memperluas dan mengembangkan ukuran produktivitas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil sesuai dengan apa yang sudah diharapkan sebagai salah satu indikator penilaian kinerja yang penting.

b. Kualitas layanan

Kualitas pelayanan diartikan sebagai fokus untuk memenuhi kebutuhan maupun persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. pada dasarnya kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting di dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Selama ini banyak sekali pandangan-pandangan yang kurang baik terhadap organisasi pelayanan publik. Tentu saja hal tersebut ditimbulkan karena ketidakpuasan masyarakat sebagai aktor yang mendapat pelayanan terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya.

Kepuasan dari masyarakat atau aktor yang menerima suatu pelayanan sangatlah penting dijadikan indikator kinerja organisasi publik sehingga dapat mengetahui

sejauh mana layanan yang dilakukan oleh instansi terkait dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya.

c. Responsivitas

Agus Dwiyanto mengemukakan pendapatnya mengenai pentingnya responsivitas dalam hubungannya dengan kinerja di dalam kaitannya dengan penilaian kinerja pelayanan publik, responsivitas sangatlah diperlukan di dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bentuk dari kemampuan suatu organisasi untuk mengenali dan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang sedang dibutuhkan oleh masyarakat.

d. Responsibilitas

Responsibilitas, memberikan penjelasan mengenai bagaimana pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan dengan prinsip administrasi yang benar dan sesuai dengan kebijakan organisasi tersebut.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas, menunjukkan seberapa besar kebijakan serta kegiatan organisasi publik patuh terhadap pejabat politik yang mana sudah dipilih oleh rakyat.

Selim dan Woodward (dalam Anggraini, 2013:37) menyebutkan pendapatnya bahwa terdapat lima dasar

indikator yang bisa dijadikan indikator kinerja sektor publik, antara lain:

1. Pelayanan, pelayanan sendiri menunjukkan seberapa besar suatu layanan yang diberikan.
2. Ekonomi, menunjukkan apakah biaya yang digunakan dapat lebih murah dari yang direncanakan.
3. Efisiensi, efisiensi sendiri menunjukkan sejauh mana perbandingan hasil yang telah dicapai dengan pengeluaran.
4. Efektivitas, menunjukkan suatu target yang seharusnya diperoleh dengan hasil yang dicapai.
5. Equity, menunjukkan tingkat keadilan potensi dan kebijakan yang dihasilkan.

4. Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah

Izin Usaha Mikro Kecil dan menengah merupakan salah satu hal yang sangat penting. Kegiatan Usaha Mikro, Kecil, dan menengah sendiri pada saat ini tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat di Indonesia, disamping itu UMKM sendiri juga memiliki kontribusi besar terhadap Produk Domestik Bruto atau sering kita sebut PDB Nasional. Perizinan dirasa menjadi suatu hal yang sangatlah penting, melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu perizinan UMKM bisa di dapatkan dengan

syarat dan ketentuan yang telah di tentukan sebelumnya. Izin tersebut diberikan secara gratis tanpa ada pungutan biaya sepeserpun. Perizinan tentu saja sangat membantu bagi pelaku usaha mikro dan kecil, dengan adanya perijinan atau legalitas yang sah maka mereka para pelaku usaha pun juga akan terbantu serta akan mendapatkan haknya. Adapun hak yang akan diperoleh oleh para pelaku usaha mikro dan kecil jika telah selesai mengurus izin, mereka akan diakui secara sah legal usahanya serta akan mendapatkan berbagai binaan dalam bentuk pelatihan manajemen, seminar, dan masih banyak lagi pelatihan-pelatihan yang mana akan dapat berpengaruh bagi usaha mereka kedepannya.

5. Faktor penghambat Kinerja

Pada penelitian ini menggunakan *literature riview* jurnal berdasarkan penelitian terdahulu menurut Soesilo (dalam Anggreini, 2018:44) untuk mendapatkan faktor penghambat Kinerja :

- a. Struktur organisasi
- b. Kebijakan pengelolaan
- c. Sumber daya manusia (SDM)
- d. System Informasi manajemen
- e. Sarana dan prasarana yang dimiliki

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi dengan sumber data primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan Teori kinerja organisasi dari Agus Dwiyanto. Situs penelitian ini yaitu DPMPTSP Kabupaten Blora, Pelaku Usaha di Blora. Analisis dan Interpretasi data pada penelitian ini yaitu analisis dominan (reduksi data, penyajian data, kesimpulan).

HASIL DAN ANALISIS

Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dalam memberi layanan perizinan usaha mikro, kecil, dan menengah di Kabupaten Blora

Menurut (Dwiyanto, 2012:50) Kinerja meliputi beberapa indikator yang di gunakan untuk mengukur kinerja organisasi birokrasi publik dalam menjalankan fungsinya dalam memberikan pelayanan.

A. Produktivitas

Terkait dengan Pelayanan izin waralaba belum dilaksanakan dengan baik, Dinas juga merasa tidak mudah menerapkan inovasi layanan dan menggandeng para investor. Bahkan ketika beberapa bertanya mengenai

prosedur dan izin waralaba dan mengetahui bahwa modal yang dibutuhkan tidak sedikit mereka justru mengurungkan niatnya. Disamping itu untuk perizinan waralaba sendiri 40 pemohon yang datang untuk mengurus izin itu memang inisiatif dari mereka sendiri, pihak Dinas hanya melaksanakan pelayanan sesuai dengan yang berlaku.

Jumlah layanan usaha izin perdagangan yang berhasil diterbitkan oleh DPMPTSP Kabupaten Blora semenjak sistem *OSS RBA* lahir 2022 hingga saat ini sudah sebanyak 4.465 NIB, dan merupakan layanan cukup baik yang telah dilaksanakan Dinas dibandingkan tahun sebelumnya yang hanya 4.380.

Kemudian untuk Usaha perdagangan, pemanfaatan Alun-Alun Kabupten Blora untuk pelaku usaha UMKM yang dilaksanan dengan menggunakan *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA)* sudah berjalan dengan baik. Dibuktikan dengan adanya sistem *OSS RBA* sangat memudahkan masyarakat untuk melaksanakan perizinan.

Ketiga menunjukkan bahwa pihak Dinas selalu melakukan berbagai upaya seperti pendampingan izin bagi para pemohon, memberikan pemahaman melalui

berbagai sosialisasi, dan ada juga pelaksanaan layanan jemput bola bagi para pelaku usaha. Hal ini bisa dijadikan suatu acuan bagi Dinas dalam melakukan pengembangan lagi dalam memenuhi kebutuhan yang pengguna layanan butuhkan dan melakukan pelatihan pegawai, sehingga dapat lebih baik ke depannya. Diungkapkan juga oleh Akni (dalam Akni et al., 2020) dalam penelitiannya berjudul “*Efektivitas Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora*” yaitu Pelayanan perizinan berusaha melalui *Sistem Online Single Submission (OSS)* sudah cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari adanya pemahaman penggunaan sistem *OSS*, bagi pegawai yaitu dengan melakukan pelatihan yang diadakan di tingkat pusat serta bagi para pelaku usaha melalui kegiatan sosialisasi yang diadakan oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Blora.

B. Kualitas layanan

Pelaksanaan layanan terkait kepastian waktu belum dapat berjalan sesuai, karena masyarakat awam yang ingin mengurus perizinan yang terkendala informasi persyaratan apa saja yang diperlukan. Jadi keterlambatan waktunya sebagian besar memang dikarenakan kurang pemahaman masyarakat yang ingin mengurus izin usaha

dengan persyaratan yang dibutuhkan. Selain itu pihak Dinas juga kurang gencar melaksanakan kegiatan sosialisasi kepada pelaku-pelaku usaha yang ada di area Blora kota sehingga masih banyak pelaku yang belum memahami prosedur dan syarat akan pelayanan.

Kemudian terkait kemudahan akses informasi penggunaan sistem *OSS RBA*, belum terlaksana secara merata karena masih banyak pelaku UMKM yang mengeluhkan permasalahan yang sama. Belum ada sosialisasi besar-besaran untuk mengenalkan mengenai pelayanan menggunakan sistem *OSS RBA*. Tentu saja hal-hal seperti ini yang mengakibatkan kualitas layanan tidak berjalan dengan baik jika tidak segera diatasi. Fatrunisah et al (dalam Afrizal, 2021:64) mengemukakan pendapatnya bahwa dasar utama yang perlu diperhatikan guna melihat tingkat dari kepuasan penerima layanan yakni kemudahan itu sendiri.

Untuk besaran biaya layanan yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Blora ini sudah sesuai dengan *PP No 7 tahun 2021*, yang mengatur tentang kemudahan berusaha dan pelaku UMKM yang ingin mengajukan perizinan itu dipermudah, dan tidak dibebankan biaya

sama sekali. Namun fenomena yang terjadi saat ini, mereka membayar jasa calo untuk bisa mengurus semua perizinan usaha yang mereka butuhkan. Hal tersebut dikarenakan sebagian dari mereka yang memang gagap teknologi, atau belum memahami prosedur perizinan sehingga mereka hanya memasrahkan terhadap jasa saja. Ketiga kriteria diatas permasalahan timbul karena mekanisme kerja pelayanan yang belum dapat dijalankan dengan maksimal, kurang informasi yang diberikan kepada masyarakat, kurang konsisten dalam hal ini kurangnya sosialisasi yang dilaksanakan, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu, dan biaya (Samma, 2016:655).

C. Responsivitas

Dengan adanya sistem layanan melalui *OSS*, masyarakat terutama pelaku UMKM justru mengalami berbagai kendala. Kenyataannya yang terjadi di lapangan, masyarakat terutama para pelaku UMKM terkait dengan adanya penggunaan sistem *OSS* minat dan antusiasnya sangatlah kurang, dikarenakan kurangnya pemahaman untuk menggunakan sistem *OSS* serta kendala terkait usia. Mengingat tidak semua masyarakat/pelaku UMKM yang paham mengenai teknologi. Permasalahan ini disebabkan kurangnya

kecenderungan dan gairah yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu Muhibin Syah (dalam Rufaidah, 2015:143).

Sikap yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Blora dalam menanggapi permasalahan serta keluhan terkait perizinan usaha UMKM sudah bisa terlaksanakan dengan baik. Hal ini dibuktikan dari pihak DPMPTSP yang mengorganisir disaat terdapat keluhan atau permasalahan yang belum terselesaikan, DPMPTSP Kabupaten merespons dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan bagi para pengusaha UMKM tersebut melalui website dan nomer *Whatsapp* yang sudah di sediakan di loket.

Layanan pendampingan yang dilaksanakan oleh Dinas cukup baik dan tepat. Adanya layanan seperti ini, merupakan suatu komitmen dari Dinas PMPTSP Kabupaten Blora untuk terus meningkatkan responsivitas pelayanan dan memiliki harapan bahwa manfaat pelayanan harus bisa merata dan semua kalangan dapat menerima manfaatnya. Namun perlu juga diperhatikan bahwa sosialisasi seharusnya tidak hanya dilaksanakan di desa-desa saja. Justru permasalahan timbul banyak sebagian pelaku usaha yang bersal dari kota juga membutuhkan layanan pendampingan juga.

Hambatan hambatan tersebut terjadi karena kurang meratanya bimbingan teknis yang diadakan pihak DPMPTSP Kabupaten Blora untuk memberikan pemahaman secara terus menerus yang kepada masyarakat serta kurangnya kecenderungan dan gairah yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu. Hal ini tentu saja tidak sejalan dengan Agus Dwiyanto (2012:50) bahwa Responsivitas adalah suatu kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan pelayanan public sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang dibuktikan dengan pihak Dinas yang telah mengorganisir keluhan serta permasalahan dari pengguna layanan, dan pihak Dinas melaksanakan pendampingan layanan kepada masyarakat.

D. Responsibilitas

Untuk layanan izin usaha yang diberikan oleh Dinas terkait kepada pelaku UMKM yang ada di Kabupaten Blora sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan aturan dan Undang-Undang yang sudah ditetapkan sebelumnya. Hal ini, terbukti dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Blora terkait dengan pemberian layanan izin UMKM yang mengacu terhadap UU yang berlaku yaitu *PP 5 Tahun 2020* dimana PP tersebut

mengatur tentang cipta kerja/perizinan berusaha dengan menggunakan *OSS RBA*, dengan adanya ini maka dipastikan bahwa Dinas terkait dalam memberi layanan sudah dipastikan sesuai dengan aturan yang telah di tetapkan/berlaku.

Disamping itu, SOP (Standar Operasioal Prosedur) pelayanan yang dilakukan oleh Dinas terhadap pelaku Usaha sudah dilaksanakan cukup baik. Dinas menjalankan tanggung jawab untuk memastikan bahwa pemberian layanan terkait izin usaha dilakukan sesuai dengan aturan dan Undang-Undang yang telah ditetapkan yakni *PP 5 Tahun 2020*, serta pendelegasian wewenang *Tahun 2020 No 79* dari pemerintah daerah Kabupaten Blora kepada kepala DPMPTSP maka SOP yang telah ditetapkan harus terlaksanakan dengan baik.

E. Akuntabilitas

Tanggung jawab petugas layanan dalam memberi pelayann belum sepenuhnya berjalan dengan baik, terdapat oknum petugas yang bersikap acuh ketika melakukan pelayanan. Akan tetapi untuk petugas lain sudah menunjukkan tanggungjawab secara penuh dan cukup ramah di dalam melayani keperluan izin yang pelaku usaha butuhkan. Di samping

itu, sering terjadi miskomunikasi antara petugas pemberi layanan yang kurang memahami prosedur layanan. Sejalan dengan Ketidaksesuaian Akuntabilitas atau rasa tanggung jawab menurut Polihu (dalam Afrizal et al., 2021:65) pihak Dinas di dalam memberikan pelayanan disebabkan karena beberapa faktor, seperti: Sikap acuh petugas di dalam melaksanakan pelayanan.

Selanjutnya, kedisiplinan petugas DPMPTSP Kabupaten Bloro di dalam menjalankan tugasnya membantu para pelaku usaha UMKM yang ada di Kabupaten Bloro dalam mengurus izinnya sudah berjalan cukup baik. Hal tersebut mengacu dengan adanya peraturan yang diterapkan oleh Dinas terkait jam layanan yang dilaksanakan setiap harinya dimulai jam 08.00 sampai pukul 14.30 dan ada juga jeda waktu istirahat pada jam 12.00 sampai 13.00. selain itu, petugas yang ada di Dinas juga menerapkan kedisiplinan dengan melaksanakan pelayanan 5s senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. Bahkan beberapa dari petugas yang ada juga mendapat pembekalan melalui diklat khusus untuk pelayanan itu sehingga mereka mendapat pembekalan yang cukup mengenai bagaimana pelayanan bisa berjalan dengan baik dan disiplin nantinya di masyarakat.

Untuk ketanggapan petugas DPMPTSP Kabupaten Bloro di dalam menjalankan tugasnya membantu para pelaku usaha UMKM yang ada di Kabupaten Bloro dalam mengurus izinnya belum berjalan cukup baik. Hal ini belum sesuai dengan pernyataan Tjiptono dan Chandra (dalam Gunawan, 2019, p. 33) daya tanggap sendiri merupakan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan jasa yang akan diberikan. Adapun permasalahannya terdapat pada oknum petugas yang bersifat acuh dalam memberi pelayanan, kurang pahalannya sebagian petugas terkait dengan pelayanan yang diberikan, sehingga pengguna layanan merasa tidak menjamin tanggapan yang diberikan kepada para petugas dapat berjalan dengan baik.

F. Equity

Langkah DPMPTSP mengakomodasi prinsip pemerataan dan kejujuran dalam melaksanakan pelayanan sudah berjalan dengan baik. *Adapun tolok* ukur dalam prinsip pemerataan atau kejujuran pihak Dinas dalam memberikan pelayanan publik bisa dilihat dari bagaimana prinsip kompetensi SDM DPMPTSP Kabupaten Bloro dalam menerapkan prinsip pemerataan

dan kejujuran yang sudah dilaksanakan selama ini kepada masyarakat atau pengguna layanan sebagai contoh: petugas sudah dibekali untuk selalu bersikap jujur dan sopan kepada para *pemohon, jadi mungkin adanya KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme)* itu pihak Dinas *sudah menjamin tidak ada*. Dinas hanya melayani *pemohon saat jam kerja saja* sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal serupa juga diperkuat oleh prinsip keterpercayaan Sumber Daya Manusia menurut (dalam Musyaddad, 2019, p. 21) yang mana kepercayaan, kejujuran, dan sikap amanah merupakan prinsip penting yang harus diperhatikan dalam sistem manajemen Sumber Daya Manusia dalam suatu organisasi public.

Faktor penghambat kinerja DPMPTSP Kabupaten Blora dalam memberikan layanan perizinan terhadap pelaku UMKM.

- a. Terbatasnya fasilitas, sarana prasarana layanan seperti halnya jaringan yang kurang memadai (wifi down dan sistem error) untuk mendukung lancarnya kualitas layanan yang diberikan.
- b. Terbatasnya wewenang DPMPTSP Kabupaten Blora berkaitan dengan

kewenangan lain yang diluar kewenangan DPMPTSP untuk mendukung jalannya responsivitas pelayanan yang diberikan petugas layanan.

- c. Terdapat oknum petugas Dinas yang tidak menunjukkan sikap baik dan kurang ramah dalam melaksanakan pelayanan serta bersifat angkuh ketika masyarakat bertanya perihal proses pelayanan yang sedang dilaksanakannya.

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari Analisis Kinerja DPMPTSP Kabupaten Blora Dalam Pemberian layanan perizinan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Produktivitas

Produktivitas kinerja DPMPTSP Kabupaten Blora dalam pemberian layanan izin UMKM sejauh ini sudah berjalan cukup baik. Terkait dengan adanya layanan dengan menggunakan *OSS RBA*, pelayanan waralaba, usaha perdagangan, pemanfaatan alun-alun untuk pelaku usaha berjalan cukup efektif. Kemudian dari pihak Dinas sendiri juga memberikan upaya seperti

pendampingan izin bagi para pemohon, memberikan pemahaman melalui berbagai macam sosialisasi, dan juga melaksanakan layanan jemput bola bagi para pelaku usaha.

b. Kualitas layanan

Kriteria kualitas layanan dalam DPMPTSP Kabupaten Blora terkait pemberian layanan izin UMKM belum berjalan dengan baik. Kualitas layanan berdasarkan kinerjanya belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur layanan yang dilaksanakan, Kemudian permasalahan yang terjadi pada saat ini yakni keterlambatan waktu pelayanan yang sering terjadi dikarenakan kurang pemahamannya pelaku usaha dengan persyaratan apa saja yang dibutuhkan, sehingga mereka harus melengkapinya terlebih dahulu agar izin usaha bisa benar-benar untuk di proses. Selain itu, sebagian besar dari mereka para pelaku UMKM dalam mengurus izinnya menggunakan jasa calo.

c. Responsivitas

Responsivitas kinerja DPMPTSP Kabupaten Blora terhadap pemberian layanan izin usaha masih terdapat kendala dimana masih kurangnya

respon Dinas terkait bagaimana kondisi sebenarnya di lapangan menurut masyarakat dan masih banyak sekali masyarakat mengeluhkan akan hal tersebut. Pihak Dinas beranggapan bahwa responsivitas yang mereka laksanakan dalam pelayanan terkait izin UMKM selama ini sudah cukup baik dan sudah dapat teratasi ketika Dinas melaksanakan sosialisasi-sosialisasi yang telah dilaksanakan tanpa melihat langsung bagaimana kondisi terjadi di masyarakat saat ini.

d. Responsibilitas

Dalam pelaksanaannya Dinas memberikan pelayanan sudah sesuai dengan regulasi, diantaranya: Dinas menjalankan tanggungjawab untuk memastikan bahwa pemberian layanan terkait izin usaha dilakukan sesuai dengan aturan dan Undang-Undang yang telah ditetapkan yakni, PP No 5 Tahun 2020 yang mengatur tentang cipta kerja/perizinan berusaha dengan menggunakan *OSS RBA*. Selain itu, juga melaksanakan pendelegasian wewenang Tahun 2020 No 79 dari pemerintah daerah Kabupaten Blora kepada kepala DPMPTSP dan secara langsung *SOP* yang telah ditetapkan harus terlaksana dengan baik.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas kinerja DPMPTSP Kabupaten Blora dalam memberikan layanan perizinan usaha belum berjalan dengan baik. Masih adanya oknum pegawai yang kurang memiliki rasa tanggungjawab mengenai, terbukti dengan adanya petugas yang dalam memberi pelayanan bersikap acuh dan tidak ramah, kemudian permasalahan lain timbul karena kurangnya profesional petugas mengenai layanan yang diberikan, beberapa petugas pelayanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Blora yang belum memahami penggunaan sistem untuk memberikan pelayanan kepada para pelaku usaha yang ingin mengurus perizinannya.

f. Equity

Equity dalam kinerja DPMPTSP Kabupaten Blora memberikan pelayanan terkait perizinan usaha sudah berjalan dengan baik. DPMPTSP Kabupaten Blora Semua petugasnya sudah diberikan pembekalan untuk selalu bersifat jujur dan adil kepada para pengguna layanan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Sebagai contoh, pihak Dinas melaksanakan prinsip pemerataan dengan cara pendampingan layanan

yang dibatasi untuk satu pemohon hingga benar benar selesai, karena untuk mengantisipasi menumpuknya atau teman teman pelaku Usaha yang menunggu lama.

Faktor penghambat yang mempengaruhi kinerja DPMPTSP Kabupaten Blora dalam pemberian layanan perizinan usaha mikro kecil menengah sebagai berikut:

A. Adanya kendala pada sistem jaringan, hal ini akan mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh DPMPTSP, mengingat layanan berbasis pada teknologi internet.

B. Terbatasnya wewenang DPMPTSP yang berkaitan dengan kewenangan lain yang diluar wewenang DPMPTSP. Contoh, Dinas membutuhkan koordinasi dengan instansi di atasnya untuk mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan izin ataupun NIB yang telah diterbitkan jika terjadi permasalahan.

C. Faktor yang menghambat akuntabilitas kinerja DPMPTSP Kabupaten Blora adalah kurangnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang seharusnya menjadi tanggungjawab dari mereka.

SARAN

1. DPMPTSP Kabupaten Blora harus meningkatkan kinerjanya terutama dengan memperbaiki indikator kinerja yang masih lemah, diantara caranya adalah :

- a. Meningkatkan kualitas layanan dengan cara memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan dilakukan dengan kegiatan sosialisasi di Desa dan sebagainya atau pun dengan memanfaatkan media untuk menjelaskan prosedur pelayanan yang jelas.
- b. Pihak DPMPTSP Kabupaten Blora juga perlu meningkatkan responsivitas dengan melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi langsung secara rutin guna mengetahui kondisi masyarakat secara langsung dan permasalahan yang sedang terjadi di masyarakat, terutama permasalahan yang dihadapi oleh pelaku usaha sehingga kebijakan yang akan diambil menjadi tepat sasaran. Cara lain yang dapat dilakukan adalah dengan mengadakan survei kepuasan yang didalamnya terdapat juga kritik dan saran untuk

perbaiki prosedur pelayanan yang lebih baik.

- c. Pihak DPMPTSP Kabupaten Blora perlu meningkatkan akuntabilitas kinerja salah satunya dengan mengadakan pelatihan untuk petugas secara berkala, baik pelatihan secara teknis maupun pelatihan mengenai *attitude* pelayanan yang baik.

2. DPMPTSP harus mengatasi hambatan yang terjadi pada kinerja pelayanan perizinan UMKM, dengan cara :

- a. Melakukan *maintenance* rutin pada sistem jaringan atau *website* yang digunakan.
- b. Melakukan koordinasi berkala dengan seluruh *stakeholder* yang terlibat, termasuk dengan instansi yang berada di atasnya. Hal ini bertujuan untuk menghindari miskomunikasi yang mungkin terjadi antar *stakeholder*.
- c. Membekali pegawai dengan pengetahuan dan ketrampilan yang berkaitan dengan kinerja pelayanan perizinan UMKM.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, P. B., & Widowati, N. (2017). Analisis Kinerja Organisasi. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6, 283–295. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/>

- Afrizal, D., Anisa, D., Khaliq, M., & Yusrizal, D. (2021). Produktivitas, Kualitas Layanan, Reponsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas pada Dinas Perhubungan Kota Dumai. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 1(1), 60–67. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v1i1.1864>
- Akni, Y., Herawati, A. R., & Hariani, D. (2020). EFEKTIVITAS SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAB PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BLORA. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(August), 138–153.
- Anggraini, D. (2013). *PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU , KARAKTERISTIK PEKERJAAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU* Dian Anggraini Hadi Susanto Sutarji Universitas Wijaya Putra Surabaya *ABSTRACT Performance of employees relates to the quality and quantity of a job.* 2(3).
- Anggreini, W. (2018). *DI DESA PARAHU KECAMATAN SUKAMULYA UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA SERANG , Januari 2018 L & ir.*
- Cahyani, putri dwi dkk. (2021). *Kinerja Dinas Lingkungan Hidup Dalam Pengelolaan Sampah Di Kabupaten*
- Dwiyanto, A. (2012). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia.*
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik:*
- Maulana, M. I. (2015). 濟無No Title No Title No Title. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (Vol. 3, Issue April).
- Puspitawati, N. M. D., & Riana, I. G. (2014). Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dan kualitas layanan. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(No 1), 68–80.
- Rufaidah, A. (2015). Pengaruh Intelegensi dan Minat Siswa Terhadap Putusan Pemilihan Jurusan. *Faktor Jurnal Ilmiah Kependidikan*, II.