



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

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Mata Kuliah
Skripsi pada Program Studi S1 Administrasi Publik**

Penyusun

Fernando Ghana Dearvigo

NIM. 14020118140077

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2023

HALAMAN PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Fernando Ghana Dearvigo
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020118140077
3. Tempat/Tanggal Lahir : Blora, 22 Juni 2000
4. Program : S1 Reguler FISIP-Undip
5. Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
6. Alamat : Jl.Agil Kusumadya No. 82, Blora Jawa Tengah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul:

“Analisis Kinerja DPMPSTP Kabupaten Blora Dalam Pemberian layanan perizinan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah”

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Blora 16 Juni 2023

Pembuat Pernyataan



Fernando Ghana Dearvigo

NIM.14020118140077

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja DPMPTSP Kabupaten Blora
Dalam Pemberian layanan perizinan Usaha
Mikro Kecil Dan Menengah
Nama : Fernando Ghana Dearvigo
Nomor Induk Mahasiswa : 14020118140077
Program Studi : Administrasi Publik

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan
Strata I**

Semarang, 9 Mei 2022

Dekan



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.
NIP. 196408271990011001

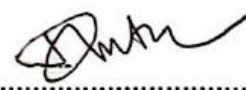
Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing

1. Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si.

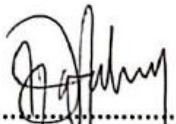
(.....)

2. Dra. Hesti Lestari, MS.

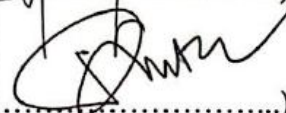
(.....)

Dosen Penguji Skripsi

1. Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si.

(.....)

2. Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si.

(.....)

3. Dra. Hesti Lestari, MS.

(.....)

HALAMAN MOTTO

“Kita bukan dilahirkan dari keluarga konglomerat, harus merayap demi merubah nasib”

“Masa lalu bukanlah penghambat mental untuk maju, pendosa juga punya masa depan”

“Selalu ada harga dalam prosesmu. Nikmati lelah-lelah itu, lebarkan rasa sabar ketika kau direndahkan, semua harus kau investasikan untuk menjadikan dirimu seperti apa yang kau impikan, memang tidak selalu berjalan lancar, tapi gelombang-gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan”

-Fernando Ghana Dearvigo-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada Allah SWT yang telah memberikan saya kesehatan, kekuatan, serta rezeki sehingga saya bisa menyelesaikan perkuliahan ini yang merupakan wujud ibadah saya dalam menuntut ilmu.

Skripsi ini juga saya persembahkan kepada kedua orang tua dan seluruh keluarga besar saya di Kabupaten Blora yang telah mencurahkan doanya untuk saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan perjuangan yang tidak mudah.

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

Fernando Ghana Dearvigo, Dewi Rostyaningsih, Hesti Lestari

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya pelaku UMKM di Blora yang tidak memiliki izin usaha. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Kinerja DPMPTSP Kabupaten Blora dalam memberi layanan perizinan usaha mikro, kecil, dan menengah di Kabupaten Blora beserta faktor penghambatnya. Teori yang digunakan adalah teori kinerja organisasi oleh Agus Dwiyanto dan teori kinerja organisasi oleh Selim dan Woodward. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja DPMPTSP Kabupaten Blora dalam memberikan layanan izin usaha belum berjalan dengan baik. Terdapat kriteria kinerja yang penerapannya belum naik, yaitu kriteria kualitas layanan, kriteria responsivitas, kriteria akuntabilitas. Kriteria yang dalam penerapannya sudah cukup baik adalah kriteria produktivitas, kriteria responsibilitas, kriteria equity. Faktor yang menjadi hambatan yaitu berupa sistem jaringan, terbatasnya wewenang DPMPTSP yang berkaitan dengan kewenangan lain yang diluar wewenang DPMPTSP, SDM pegawai yang belum mampu memberikan pelayanan dengan baik kepada lapisan masyarakat. Saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah DPMPTSP harus meningkatkan kualitas layanan dengan berbagai sosialisasi melalui media atau secara langsung dan layanan jemput bola sehingga prosedur pelayanan menjadi jelas, melaksanakan monitoring pelayanan dan melakukan evaluasi secara rutin, mengadakan pelatihan kepada petugas secara berkala, serta melakukan koordinasi dengan seluruh stakeholder yang terlibat sehingga tidak terjadi miskomunikasi.

Kata Kunci: Kinerja, pelayanan, UMKM

PERFORMANCE ANALYSIS OF DPMPTSP BLORA DISTRICT IN
PROVIDING LICENSING SERVICES FOR MICRO SMALL MEDIUM
BUSINESS

Fernando Ghana Dearvigo, Dewi Rostyaningsih, Hesti Lestari

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*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Kinerja DPMPSTP Kabupaten Blora Dalam Pemberian layanan perizinan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah. Tanpa pertolongannya penulis tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis memohon maaf jika masih terdapat banyak kesalahan maupun kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif agar nantinya skripsi ini dapat menjadi skripsi yang baik dan bermanfaat. Demikian, semoga makalah ini dapat berguna. Terimakasih. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini, penulis dengan kerendahan hatinya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Semarang;
2. Ibu Dr. A.P. Tri Yuniningsih, M.Si., selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;
4. Ibu Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si., selaku dosen pembimbing I yang turut membimbing dan memberikan arahan, saran dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan benar;
5. Ibu Dra. Hesti Lestari, MS., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan benar;
6. Ibu Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si., selaku dosen penguji skripsi yang turut memberikan saran perbaikan sehingga skripsi saya dapat tersusun dengan lebih baik dan benar lagi;

7. Seluruh bapak/ibu dosen di Departemen Administrasi Publik Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu-ilmunya selama perkuliahan sehingga dapat menjadi bekal selama penulisan skripsi ini;
8. Semua pegawai DPMPTSP Kabupaten Blora (Sekertaris, staff, petugas Bidang perizinan UMKM) yang bersedia memberikan informasi untuk keperluan penulisan skripsi saya;
9. Pelaku UMKM Kabupaten Blora, Ibu Rengganis, Mas Teguh, Mas Nopek yang telah bersedia memberikan data dan informasi untuk penulisan skripsi saya
10. Kedua orangtua dan keluarga besar penulis yang telah membantu dari segi finansial maupun doa sehingga penulis sanggup untuk menyelesaikan skripsi ini;
11. Sahabat yang selalu memberikan semangat dan motivasi hingga saya bisa menyelesaikan skripsi saya, Bawi Herdianto, Lek Jon, Adi satrio, Zulfikar Hafiz Ardiansyah, Decky Ferdy beserta istri Dita Cahya, dan lain-lain yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu;
12. Riris Puji Astuti, penyemangat saya;
13. Pekerjaan yang saya perjuangkan, semoga Allah mempermudahnya karena saya memiliki niat dan tujuan yang baik kedepannya.
14. Rencang yang memberikan support saya selama ini untuk terus berkembang berterimakasih, berkat anda saya semakin memiliki tekad untuk menyelesaikan Skripsi demi mewujudkan balas dendam terbaik yaitu dengan kesuksesan.
15. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Blora, 16 Juni 2023



Fernando Ghana Dearvigo

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	ii
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Rumusan Masalah	25
1.3 Tujuan Penelitian.....	25
1.4 Kegunaan Penelitian.....	25
1.5 Kerangka Teori.....	27
1.5.1 Penelitian Terdahulu	27
1.5.2 Administrasi Publik.....	39
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik.....	40
1.5.4 Ruang Lingkup Administrasi Publik.....	42
1.5.5 Manajemen Publik	43
1.5.6 Kinerja Organisasi Publik	45
1.5.7 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi.....	52
1.5.8 Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah	54
1.5.9 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	56
1.6 Fenomena Penelitian	57
1.7 Metode Penelitian.....	64
1.7.1 Desain Penelitian.....	64
1.7.2 Situs Penelitian.....	64

1.7.3	Subjek Penelitian.....	65
1.7.4	Jenis Data	65
1.7.5	Sumber Data.....	65
1.7.6	Teknik Pengumpulan Data.....	66
1.7.7	Analisis dan Interpretasi Data	67
BAB II GAMBARAN UMUM.....		69
2.1	Gambaran Umum kabupaten Blora	69
2.1.1	Kondisi Geografis dan Administratif Kabupaten Blora.....	69
2.1.2	Luas Wilayah dan Adminidtrasi Kabupaten Blora	70
2.1.3	Kondisi Demografis Kabupaten Blora	73
2.2	Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora	75
2.2.1	Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora.....	76
2.2.2	Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora.....	76
2.2.3	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora	77
2.2.4	Sumber Daya Manusia Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora.....	79
2.2.5	Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dalam Pemberian layanan Perizinan UMKM.....	84
BAB III HASIL PENELITIAN & ANALISIS		88
3.1	Identifikasi Informan	88
3.2	Kinerja DPMPTSP Kabupaten Blora Dalam Pemberian Layanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Menengah.....	90
3.2.1	Produktivitas	92
3.2.1.1	Jumlah Waralaba yang Sudah Terindikasi Izin oleh DPMPTSP Kabupaten Blora.	93
3.2.1.2	Jumlah layanann izin usaha perdagangan yang terindikasi OSS	97
3.2.1.3	Pemaksimalan layanan DPMPTSP terkait izin pemanfaatan alun-alun. 101	
3.2.2	Kualitas Layanan	109
3.2.2.1	Kepastian waktu pelayanan	110

3.2.2.2	Kemudahan akses informasi penggunaan layanan OSS	115
3.2.2.3	Jumlah biaya dikeluarkan untuk bisa memperoleh layanan izin Usaha	121
3.2.3	Responsivitas	130
3.2.3.1	Minat antusias masyarakat terhadap pelayanan DPMPTSP terkait adanya system OSS RBA.....	131
3.2.4	Responsibilitas	150
3.2.4.1	Pemberian layanan Izin UMKM Sesuai Undang-Undang yang telah ditetapkan.	151
3.2.4.2	SOP DPMPTSP dalam memberi layanan terkait Izin UMKM .	154
3.2.5	Akuntabilitas	159
3.2.5.1	Tanggung jawab petugas layanan DPMPTSP dalam memberi layanan izin UMKM	161
3.2.5.2	Disiplin petugas DPMPTSP dalam menjalankan tugasnya.....	165
3.2.5.3	Sikap tanggap petugas dalam memberi layanan kepada pelaku usaha	169
3.2.7	Equity.....	179
3.2.7.1	Langkah DPMPTSP mengakomodasi prinsip pemerataan dan kejujuran dalam melaksanakan pelayanan.	180
3.3	Faktor yang menghambat Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dalam memberikan layanan perizinan kepada pelaku UMKM.	185
3.3.1	Faktor penghambat	185
3.3.1.1	Faktor penghambat Kualitas Layanan.....	185
3.3.1.2	Faktor penghambat responsivitas	186
3.3.1.3	Faktor penghambat Akuntabilitas	187
BAB IV	PENUTUP	189
4.1	Kesimpulan.....	189
4.2	Saran	193
DAFTAR	PUSTAKA	195
LAMPIRAN	198

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan UMKM Kabupaten Blora Tahun 2019, 2020, 2021....	21
Tabel 1. 2 Tabel Penelitian Terdahulu	34
Tabel 2. 1 Luas Wilayah Kecamatan-kecamatan di Kabupaten Blora.....	72
Tabel 2. 2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
Tabel 2. 3 Jumlah Pegawai ASN Berdasarkan Status Pendidikan.....	80
Tabel 2. 4 Jenis Pelayanan Perizinan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora	81
Tabel 2. 5 Standar Pelayanan Pada Pelayanan Perizinann UMKM pada DPMPTSP Kabupate Blora.....	85
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Jumlah UMKM di Indonesia	20
Gambar 1. 2 Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kabupaten Blora, Jawa Tengah.....	22
Gambar 1. 3 Kerangka Pikir Teoritis	57
Gambar 2. 1 Peta Administrasi Kabupaten Blora	71
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Blora.....	78
Gambar 3. 1 Aplikasi OSS RBA.....	117
Gambar 3. 2 Nomer Aduan Dinas dan Layanan Daring	138
Gambar 3. 3 Pendampingan Izin Usaha dan Sosialisasi	143
Gambar 3. 4 Budaya Pelayanan 5S	167
Gambar 3. 5 Ketanggapan Petugas dalam Memberikan Layanan kepada Pemohon	170
Gambar 3. 6 Jam kerja DPMPTSP Kabupaten Blora untuk Melayani Pemohon	181