

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 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. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan dalam proposal ini, 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. Implementasi kinerja dilakukan oleh SDM yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, serta kepentingan. Organisasi seharusnya bisa menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya, sehingga dapat memberikan dampak sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja tersebut. Kinerja hakikatnya merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan sebagian atau seluruh tindakan atau produktivitas dari suatu organisasi

pada suatu periode dengan suatu pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan sebagainya. Orang-orang sering kali menggunakan istilah produktivitas untuk menyatakan kemampuan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan atas sasaran tertentu (Rivai dalam Sivanissa et al., 2022:116).

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. Mengenai prinsip pelayanan prima sendiri dapat kita ketahui sudah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora. Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora sudah berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan-pelayanan yang prima terhadap masyarakat yang membutuhkan serta diperkuat lagi dengan adanya suatu observasi dan wawancara yang mana dilakukan oleh peneliti dengan petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blora.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora memiliki tujuan utama yaitu berkomitmen untuk terus memberikan suatu pelayanan perizinan yang cepat, mudah serta berkualitas dengan selalu mengutamakan kepuasan masyarakat atau pemohon seperti halnya, telah disediakan fasilitas sarana prasarana dan pendukung berupa loket, televisi, ruang tunggu, serta adanya mobil keliling. Artinya pelayanan kepada masyarakat telah sangat diutamakan dan diperhatikan demi terciptanya kepuasan masyarakat seperti apa yang diinginkan serta menjadi target dari dinas tersebut.

Berkaitan dengan pelayanan penerbitan perizinan UMKM, saat ini pembangunan nasional menjadi tanggungjawab kita semua dalam mencapai suatu masyarakat yang sejahtera dan adil. Berdasarkan UUD 1945, bahwa di dalam pembangunan nasional pada saat ini akan menghadapi berbagai macam tantangan yang semakin banyak dan semakin besar. Saat ini negara dan Bangsa Indonesia serta negara-negara yang ada di wilayah ASEAN akan membentuk sebuah kawasan yang mana terintegrasi MEA atau sering kita ketahui dengan masyarakat ekonomi ASEAN. Pada era ini bertujuan untuk memiliki tingkat kompetensi yang tinggi terutama dalam bidang perekonomian, sehingga dalam hal tersebut setiap negara yang ada di kawasan ASEAN berlomba-lomba untuk menciptakan suatu pelayanan kepada warga negaranya dengan sebaik mungkin.

Adanya kawasan masyarakat ekonomi ASEAN ini tentunya memberikan dampak dan peluang yang baik bagi masyarakat Negara kita di dalam mewujudkan pemerataan pembangunan berskala nasional, dimana masyarakat ekonomi ASEAN ini akan menjadikan satu kesatuan pasar yang mana nantinya akan memudahkan barang dan jasa untuk tidak ada penghambat/hambatan lagi dari negara satu ke negara lain. Momentum seperti ini harus dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin mengingat sebagian besar masyarakat dan penduduk Indonesia menggantungkan hidupnya dalam dunia usaha sehingga pemerintah juga harus mampu mendorong setiap pelaku usaha khususnya dalam bidang usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) agar kedepannya mampu berkembang lebih baik lagi dan mampu berkembang menjadi usaha yang besar dan dapat bersaing dalam pasar-pasar bebas yang ada pada negara-negara ASEAN.

Peran pemerintah dalam mengatasi dan menyelesaikan suatu permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik sangatlah penting dan menjadi tugas utama instansi terkait. 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 dan menengah atau sering kita sebut dengan UMKM yang terintegrasi dengan sistem *Online Single Submission (OSS)*. OSS sendiri merupakan suatu gagasan/sistem yang dibuat oleh pemerintah yang bertujuan meningkatkan efisiensi kegiatan usaha dengan percepatan pelaksanaan usaha yang disusun dalam peraturan pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 mengenai pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang mana semua pelayanan perizinan terintegritas dengan pusat melalui 1 sistem perizinan usaha secara elektronik. Melalui sistem tersebut, semua pengurusan izin usaha dapat dilakukan dengan mudah, cepat, efisien. Akan tetapi, 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 terhadap masyarakat terutama para pelaku usaha UMKM agar mereka memahami tata cara dalam melakukan pengurusan perizinan yang benar.

Saat ini Dinas DPMPTSP sudah memberikan layanan cukup baik. Hasil data yang diperoleh peneliti menunjukkan pada Bulan September 2020 terdapat 942 izin UMKM yang telah dikemukakan DPMPTSP Blora, dan sebanyak 4.715 masih dalam proses. Hal ini menunjukkan perkembangan yang baik terkait kinerja

Dinas dan pelaku UMKM yang benar-benar serius untuk berkembang di Kabupaten Blora, terbukti dengan banyaknya para pelaku UMKM yang mengurus perizinan tersebut. Pentingnya pelayanan perizinan ini menjadikan masyarakat untuk bisa lebih mandiri dan harapannya bisa memudahkan para pelaku UMKM di dalam urusan usaha yang akan dijalankan kelak.

Maraknya para pelaku UMKM di Kabupaten Blora yang tidak memiliki perizinan yang sah dan legal, menimbulkan sebuah pertanyaan mengapa para pelaku usaha UMKM tersebut tidak mengurus perizinannya. Padahal dampak yang akan terjadi dengan tidak adanya surat izin atau legalitas mengenai usaha yang mereka geluti, maka akan memberikan dampak yang kurang baik untuk mereka sendiri di dalam menjalankan usaha kedepannya dan tentu saja mereka juga akan sulit berkembang untuk lebih baik lagi dalam jangka waktu panjang.

Perizinan merupakan suatu hal penting bagi pelaku usaha mikro dan kecil. Para pelaku usaha yang memiliki perizinan atau legalitas yang sah akan terbantu dan akan mendapatkan haknya. Hak yang akan diperoleh oleh para pelaku usaha mikro dan kecil ketika telah selesai mengurus izin yaitu akan diakui secara sah legalitas usahanya serta akan mendapatkan berbagai binaan-binaan dalam bentuk pelatihan manajemen, seminar, dan masih banyak lagi pelatihan-pelatihan yang akan berpengaruh bagi usaha mereka kedepannya. Para pelaku usaha mikro dan kecil juga memiliki keuntungan dan berhak untuk mengajukan pinjaman modal ke Bank ataupun pemerintah dengan bunga yang sangat rendah.

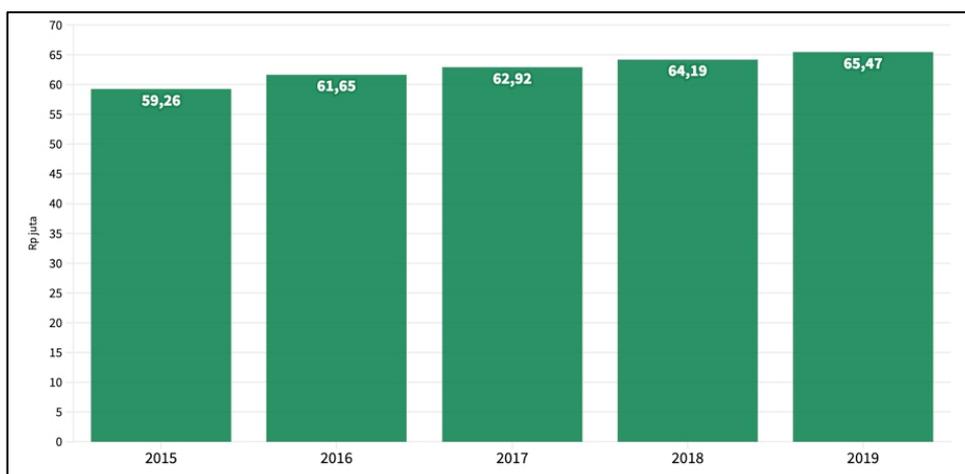
Perizinan juga sangat memberikan bantuan dan memudahkan masyarakat dalam menjalankan suatu usaha seperti halnya dalam aspek lingkungan, kemudian

penataan tempat-tempat ataupun kawasan usaha, serta pembinaan pembinaan usaha dan ekonomi. Tentu saja perlu adanya suatu perencanaan yang dirasa baik dan tepat atau bahkan perlu juga diformulasikan standar kinerja aparatur pemerintah terhadap masyarakat sesuai dengan kewenangan serta kemampuan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah itu sendiri.

Perizinan berusaha merupakan salah satu jenis pelayanan perizinan yang menjadi fokus pemerintah untuk dibenahi agar menjadi lebih baik (Bahroni et al., 2022). Pernyataan ini didukung dengan kondisi jumlah pelaku usaha yang terus meningkat khususnya untuk jenis pelaku usaha pada sektor usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). Jumlah UMKM di Indonesia pada tahun 2019 berjumlah 65.4 juta orang. Data tersebut diambil dari Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah. Jumlah UMKM berkontribusi terhadap kenaikan Produk Domestik Bruto dari tahun sebelumnya sebesar Rp 5.721,1 triliun menjadi Rp 7.034,1 triliun yaitu besar kenaikannya sejumlah 22,9% (Mutia, 2021).

**Gambar 1. 1**

**Perkembangan Jumlah UMKM di Indonesia**



*Sumber: Kemenkop UKM*

Berikut merupakan data jumlah pelaku UMKM yang ada di Kabupaten Blora pada tahun 2019-2021 yang terorganisir oleh DINDGKOP Kabupaten Blora:

**Tabel 1. 1**  
**Perkembangan UMKM Kabupaten Blora Tahun 2019, 2020, 2021**

Jenis Industri	Jumlah Penerbitan Ijin Industri UMKM Kabupaten Blora			
	2019	2020	2021	Perkembangan
Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)	560	17.782	4.380	Jumlah UMKM yang terdata di Kabupaten Blora 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 Blora*

Berdasarkan Tabel 1.1. Peningkatan jumlah UMKM yang terdata di Kabupaten Blora 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 pertanyaan 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. Mengacu pada jumlah pelaku UMKM yang memiliki ijin, jumlah tersebut sangatlah sedikit dengan kondisi Kabupaten Blora yang luasnya mencapai 1.705 km<sup>2</sup> dan banyaknya para pelaku usaha yang ada di Kabupaten Blora.

### Gambar 1. 2

#### Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kabupaten Blora, Jawa Tengah



*Sumber: Kampung UMKM gunung lawu*

Pelaku dan pegiat Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kabupaten Blora, Jawa Tengah mempromosikan produk olahan dan kerajinan khas setempat dengan membuat Kampung UMKM. Kampung UMKM dibangun di Jalan Gunung Lawu Nomor 100 Kelurahan Tegalgunung RT 08/RW 01 Kecamatan Blora, Kabupaten Blora. Sebanyak 26 lapak (tenan) terbuat dari bambu dengan aneka pernik dan hiasan alami dari bahan yang sama menjadi serta wahana spot

foto diharapkan menjadi daya tarik dan mendorong omset berbagai produk dan kerajinan di Blora.

Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam pemberian layanan izin Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah pada saat ini dilakukan dan berjalan sebagaimana mestinya. Namun disayangkan ketika mendatangi DPMPTSP secara langsung, peneliti memperhatikan masih ada beberapa aparaturnya yang mana dalam memberikan layanan terkesan ingin dilayani dan bersikap kurang baik dalam memberikan layanan. Masih terdapat banyak sekali para pelaku usaha yang belum memiliki legalitas perizinan yang sah. Sebelum mengambil penelitian ini, peneliti berangkat dari permasalahan yang ada terkait layanan perizinan usaha dengan mencari informasi atas keresahan yang terjadi pada para pelaku usaha dengan menggali informasi kepada DINDAGKOPUM Kabupaten Blora yang mana Dinas tersebut bertugas mengorganisir seluruh pelaku UMKM yang telah mendapatkan izin dari DPMPTSP Kabupaten Blora maupun yang belum memiliki izin dan berhubungan langsung dengan DPMPTSP dalam permasalahan permasalahan yang menyangkut dengan UMKM.

Jumlah UMKM yang tersebar di Kabupaten Blora 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 yang terjadi 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.

Berdasarkan permasalahan ini, maka peneliti bertekad melakukan suatu kajian dan tinjauan ulang antara pihak pelaku usaha dan DPMPTSP Kabupaten Blora untuk mendapatkan informasi lebih akurat lagi, mengenai permasalahan yang sedang terjadi tersebut, mengingat masih banyak para pelaku usaha yang tidak memiliki izin Usaha. Pengkajian ulang harus dilakukan mengenai kinerja yang sudah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya dalam memberikan layanan perizinan terutama terhadap para pelaku Usaha UMKM yang ada di Kabupaten Blora. Permasalahan apa saja yang menjadi penyebab sebagian para pelaku Usaha UMKM yang enggan memiliki legalitas izin usaha, padahal DPMPTSP memiliki wewenang langsung dalam mendampingi, membantu dan melayani para pelaku usaha yang ingin memiliki izin usaha melalui website *Online Single Submission* yang telah tersedia. Karena harapannya Perizinan merupakan suatu hal yang penting dan mendasar yang harus dimiliki para pelaku UMKM untuk menunjang kegiatan usaha yang dilakukannya agar dapat memperoleh hasil yang positif dalam jangka waktu kedepannya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam latar belakang penelitian yang ada di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian yang akan peneliti fokuskan yaitu:

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?.

## **1.3 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.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini diharapkan bisa memberi manfaat seperti halnya:

1. Bagi peneliti

Bisa memberikan suatu gambaran yang lebih luas dan lebih jelas lagi terkait kinerja DPMPTSP Kabupaten Blora dalam memberikan layanan terkait penerbitan perizinan Usaha mikro Kecil dan Menengah, sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman untuk mencari solusi atau menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan pelaku UMKM di kemudian harinya.

#### 2. Bagi akademis

Bisa menjadi referensi serta dapat menambah suatu gambaran ilmu yang baru di dalam mengembangkan teori kinerja pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan terhadap publik.

#### 3. Bagi Instansi terkait

Bisa memberikan masukan-masukan kepada Dinas DPMPTSP mengenai pentingnya kinerja pelayanan publik di bidang perizinan Usaha Mikro dan Kecil yang ada di Kabupaten Blora, serta harapannya bisa membantu dinas terkait untuk mencari solusi akan permasalahan yang terjadi seperti halnya, masih banyak pelaku UMKM yang belum memiliki perizinan yang sah, macetnya stand UMKM yang ada, serta permasalahan-permasalahan lainnya. Dengan penelitian ini diharapkan bisa memberikan suatu gambaran mengenai apa yang harus dilakukan Dinas terkait kedepannya agar pelayanan bisa lebih dimaksimalkan lagi untuk mencapai target yang baik juga.

#### 4. Bagi Pembaca

Bisa memberikan pengetahuan kepada pembaca mengenai pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait mengenai pengurusan perizinan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah serta pentingnya perizinan yang sah. Keuntungan apa yang didapat para pelaku usaha jika perizinan sudah clear dan tentu saja harapannya usaha-usaha tersebut dapat lebih berkembang kedepannya.

## **1.5 Kerangka Teori**

### **1.5.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan dari peneliti di dalam melaksanakan penelitian sehingga peneliti dapat memperoleh berbagai macam teori yang mana digunakan dalam mengkaji penelitian yang sedang dilakukan. Berdasarkan penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan judul yang sama. Peneliti mengangkat beberapa penelitian terdahulu untuk dijadikan suatu referensi di dalam memperkaya bahan-bahan kajian pada penelitian ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa jurnal, tesis, dan lain-lain yang memiliki kesamaan fokus terhadap penelitian ini diantaranya:

Penelitian Isaak Florence Prawira Yudha Rahawarin et al, meneliti tentang Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Di Kabupaten MAAPI Papua. Penelitian ini memiliki fokus pada kinerja dari pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten MAAPI Papua di dalam memberikan suatu pelayanan, sebab dari beberapa informasi yang didapat menyatakan bahwa pelayanan dinas terkait kurang maksimal dan tidak berjalan dengan sebagaimana mestinya. Permasalahan ini terjadi karena masih lemahnya SDA dalam

memproses setiap dokumen pelayanan dan kurangnya pemahaman tentang teknologi informasi. Setelah dilakukannya penelitian oleh peneliti, perlu diketahui bahwasanya kinerja dinas terkait sudah cukup bagus akan tetapi perlu adanya bimbingan teknis dan pelatihan-pelatihan yang mana bertujuan untuk lebih mendorong lagi kinerja yang lebih baik kedepannya (Rahawarin & Supriatna, 2019).

Penelitian dari Dian Anggraini, meneliti tentang Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir. Penelitian ini memiliki fokus terhadap kinerja pegawai yang mana berkaitan dengan kualitas dan kuantitas suatu pekerjaan yang mana sedang dilakukan pegawai ataupun bawahan di dalam menjalankan tugas-tugasnya. Perlu dilakukannya suatu analisis dengan mengetahui pengaruh karakteristik individu, pekerjaan serta lingkungan yang secara langsung memiliki pengaruh dengan kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir (Anggraini, 2013).

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, Rino Bahari Adi Pradana, melakukan penelitian mengenai Kinerja Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Di Kabupaten Merauke. Penelitian ini memiliki suatu fokus terhadap kinerja aparatur terkait. Hasil penelitiannya pun menunjukkan bahwasanya kinerja pegawai Dinas Pelayanan Terpadu sudah sangatlah baik, namun terdapat beberapa kekurangan yang ditemukan justru dari kurangnya jumlah pegawai, dan juga masalah jaringan

yang terkadang mengalami gangguan di saat melakukan input data melalui sistem dan menyebabkan terhambatnya kinerja pegawai di dalam memberikan suatu pelayanan. Dinas terkait sudah berusaha untuk meminimalisir permasalahan tersebut demi terciptanya pelayanan terhadap masyarakat publik dengan sebagaimana mestinya seperti melaksanakan recruitmen pegawai honorer, lebih memperhatikan kualitas jaringan dengan perawatan rutin yang seharusnya dilakukan pada umumnya, agar masyarakat yang membutuhkan pelayanan dapat mendapatkan haknya secara baik (Pradana, 2017).

Selanjutnya penelitian menurut Nilasari dalam artikelnya yang berjudul Sistem Informasi Manajemen Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Bone. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif di dalam mengumpulkan berbagai datanya, Perlu diketahui bahwasanya pelayanan berbasis sistem informasi manajemen yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone sudah dapat terlaksanakan dengan baik. Dapat dilihat dari bermacam-macam faktor pendukung pelayanan berbasis informasi pada dinas terkait seperti halnya, komitmen dan kerjasama aparatur pemerintah di dalam melaksanakan berbagai macam tugasnya serta tanggung jawabnya berperilaku baik, santun sesuai standar yang sudah ditetapkan serta memiliki suatu keyakinan bahwasanya kepuasan masyarakatlah yang menjadi hal paling mendasar, utama yang harus bisa untuk dipenuhi oleh seorang pelayan publik dan kerjasama yang mana diharapkan dapat berjalan dengan baik antara pihak-pihak yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan (Nilasari, 2018).

Jauh berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, menurut Wahfiudin Rizky dalam artikelnya yang berjudul Peran Dinas Pelayanan Terpadu Dalam Rangka Mendukung Pertumbuhan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Kabupaten Tegal. Perbedaan yang signifikan dibanding penelitian-penelitian sebelumnya adalah Penelitian ini berfokus menggunakan metode yudiris empiris atau dapat dikatakan suatu penelitian yang secara langsung turun di lapangan untuk mengkaji suatu ketentuan hukum yang berlaku, serta apa yang sedang terjadi dalam kenyataan yang ada pada masyarakat. Berikut perlu diketahui juga bahwa peran dinas terkait di dalam memberikan suatu pelayanan demi mendukung pertumbuhan UMKM cukup berjalan dengan baik, hal ini terbukti dengan berbagai kinerja aparatur dinas terkait serta berbagai macam inovasi pelayanan yang telah diciptakan demi memudahkan perizinan terutama perizinan UMKM di Kabupaten Tegal. Dinas yang bersangkutan juga membuka peluang investasi di Kabupaten Tegal melalui berbagai pelaksanaan promosi yang akan dilakukan oleh berbagai pelaku UMKM yang ada (Rizky, 2020).

Selanjutnya penelitian dari Ulfa Patwiyuni berjudul Pengaruh Pengembangan SDM dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka. Penelitian ini berbeda dengan penelitian lainnya dalam mengumpulkan suatu temuan/informasi yang biasanya menggunakan metode kualitatif dalam penelitiannya. Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif di dalam mengumpulkan berbagai data datanya. Pembahasan dari penelitian ini terdapat beberapa faktor yang mana perlu di

perhatikan secara serius demi meningkatkannya kinerja pegawai. Terdapat berbagai macam cara yang mana dapat dilakukan oleh dinas terkait demi meningkatkan kinerja pegawai, salah satunya dengan menempatkan aparatur atau pegawai yang mana benar-benar memiliki kompetensi yang baik terhadap suatu bidang yang ditekuninya atau bidangnya (Patwiyuni, 2018).

Terakhir penelitian dari Raden Iwan Kurniawan yang mana melakukan penelitian berjudul Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Koordinasi Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Pembahasan penelitian ini tefokus pada kinerja pelayanan dinas terkait. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan dinas terkait belum dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya, masih terdapat beberapa kendala yang terjadi sehingga evaluasi kinerja sangat perlu dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang dan dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya seperti apa yang telah menjadi kewenangan (Kurniawan, 2016).

Berdasarkan pemaparan-pemaparan yang dilakukan peneliti terdahulu dapat diketahui bahwa dalam penelitian mengenai kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terkait pemberian layanan izin UMKM terdapat persamaan maupun perbedaan. Persamaan dari penelitian mengenai kinerja pegawai DPMPTSP sebagian besar penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Perbedaan penelitian mengenai kinerja pegawai DPMPTSP terletak pada teori yang digunakan dalam penelitian analisis kinerja

DPMPTSP, dan fokus yang diamati dalam penelitian kinerja pegawai tentu saja juga berbeda.

Penyusunan *literatur riview* dari penelitian terdahulu mengenai kinerja pegawai DPMPTSP dilaksanakan untuk menunjukkan kebaruan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Hal ini dilakukan agar penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhindar dari plagiasi. Peneliti melakukan penelitian dengan judul Analisis Kinerja DPMPTSP Kabupaten Blora Dalam Pemberian layanan perizinan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian terdahulu adalah metode yang digunakan, yaitu deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti dibandingkan penelitian terdahulu terletak pada teori dan lokus penelitian. Peneliti melihat analisis kinerja pegawai dari hasil sintesa kinerja pegawai yang diungkapkan oleh ( Dwiyanto, 2012:50) guna mengukur kinerja pegawai, dan indikator kinerja dalam sektor publik menurut Selim dan Woodward (dalam Anggraini, 2013:37) yang berbeda dengan penelitian terdahulu mengenai kinerja pegawai DPMPTSP dalam pemberian layanan perizinan.

Berdasarkan sintesa dari kedua teori tersebut, peneliti melakukan penelitian analisis kinerja DPMPTSP Kabupaten Blora Dalam Pemberian layanan perizinan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah dengan melihat kriteria produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, dan equity. Lokus penelitian yang digunakan peneliti sendiri adalah kinerja DPMPTSP Kabupaten Blora dalam memberikan pelayanan izin UMKM, dengan apa saja permasalahan yang terjadi di lapangan maupun dalam instansi (dari sisi

pelaku usahanya, dan Dinas terkait) dimana sebelumnya belum ada penelitian yang membahas analisis kinerja mengenai pemberian layanan izin UMKM yang ada di DPMPTSP Kabupaten Blora.

**Tabel 1. 2**

**Tabel Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Peneliti</b>	<b>Judul</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1.	Isaak Florence Prawira Yudha Rahawarin et al (2019)	Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Di Kabupaten MAAPI Papua.	Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Dari penelitian yang telah dilakukan, dalam hal ini dapat diketahui bahwasanya kinerja dinas terkait sudah cukup bagus akan tetapi perlu adanya bimbingan teknis untuk lebih mendorong lagi kinerja yang lebih baik kedepannya.
2.	Dian Anggraini	Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik	Penelitian Ini menggunakan eksplorasi atas 2 variabel bebas	Dari penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulannya bahwa penelitian

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	(2013)	Pekerjaan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir	yang terdiri dari variable karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan dan lingkungan kerja dan sedangkan variable terikatnya adalah kinerja pegawai.	ini menghasilkan pengaruh yang signifikan secara parsial antara variable karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada dinas DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir.
3.	Rino Bahari Adi Pradana (2017)	Kinerja Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Merauke	Penelitian Ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Kekurangan, seperti kurangnya pegawai dan juga masalah jaringan yang terkadang mengalami gangguan ketika banyaknya data yang harus diinput ke sistem.

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
4.	Nilasari (2018)	Sistem Informasi Manajemen Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Bone	Menggunakan metode kualitatif	Dari penelitian yang sudah dilakukan ini dapat diketahui bahwasanya di dalam proses pelaksanaannya pelayanan berbasis sistem informasi manajemen pada dinas terkait secara umum telah terlaksana dengan baik, terlepas dari beberapa kelemahan yang ada di dalam proses layanannya akan tetapi pihak terkait sudah memberikan usahanya di dalam membenahi kekurangan yang sedang terjadi sehingga kedepannya semua permasalahan dapat teratasi dengan sebagaimana mestinya.
5.	Wahfiudin	Peran Dinas Pelayanan	Jenis penelitian yang digunakan	Dari hasil penelitian ini menunjukkan

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Rizky (2020)	Terpadu Dalam Rangka Mendukung Pertumbuhan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Kabupaten Tegal	yaitu penelitian yuridis empiris atau sering disebut penelitian lapangan.	bahwasanya peran Dinas DPMPTSP dalam rangka mendukung pertumbuhan UMKM di Kabupaten Tegal yaitu dengan melakukan inovasi pelayanan publik untuk memberikan kemudahan perizinan dan investasi di Kabupaten Tegal.
6.	Ulfa Patwiyuni (2018)	Pengaruh Pengembangan SDM dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu.	Metode yang digunakan Itu metode penelitian kuantitatif.	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan serta memberi analisis pengaruh pengembangan sdm dan kompetensi terhadap kinerja pegawai dinas terkait dalam memberikan pelayanan perizinan Usaha Kecil dan Menengah.

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
7.	Raden Raden Iwan Kurniawan (2016)	Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Koordinasi Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan	Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif	Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan dinas terkait belum dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya, masih terdapat beberapa kendala yang terjadi, sehingga evaluasi kinerja sangat perlu dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang sehingga dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya.

Penelitian yang sudah-sudah hampir keseluruhan permasalahan-permasalahan yang ditemukan di lapangan berupa tersendatnya pelayanan perizinan dikarenakan kekurangan pegawai pada kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, sedangkan izin yang harus diterbitkan banyak. Perangkat pendukung pun masih terbatas dan sistemnya masih dalam penyesuaian karena dilakukan secara online. Penelitian ini peneliti lebih menitik beratkan kinerja Dinas PMPTSP dalam memberikan layanan perizinan UMKM. Banyak dari masyarakat pelaku Usaha UMKM yang belum mempunyai kesadaran diri untuk mengurus ijin usahanya, Tentu saja masih menjadi sebuah pertanyaan mengapa masyarakat bisa bersikap seperti itu. Permasalahan tersebut terjadi apakah dinas terkait belum dapat memberikan pelayanan dan berbagai sosialisasi sebagaimana mestinya sehingga masyarakat terkesan menyepelekan, dan faktor apa yang menyebabkan permasalahan tersebut bisa timbul.

### **1.5.2 Administrasi Publik**

Administrasi Publik berasal dari dua kata, administrasi dan publik. Merupakan kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan tertentu menggunakan cara yang rasional dan mudah dipahami. Administrasi Publik sendiri merupakan suatu hubungan antara pemerintah dan publik yang mana merupakan bentuk responbilitas terhadap berbagai kebutuhan publik. Ilmu yang terus menerus berkembang seiring dengan berjalannya waktu akan menjadikan suatu studi konsep yang tidak dapat terpisahkan dari partisipasi beberapa tokoh ahli di dalam menggali berbagai fenomena dalam rangka mendeskripsikan konsep tersebut.

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 diprespektifkan sebagai suatu cara yang prinsipal untuk melakukan berbagai fungsi dari negara. Administrasi Publik atau administrasi negara bukan hanya sekedar membahas berbagai persoalan manajerial akan tetapi juga persoalan tentang politik. Hal ini justru menunjukkan bahwa dunia Administrasi Publik itu terus mengalami berbagai perkembangan dan justru sulit dipisahkan dengan politik dalam suatu negara .

### **1.5.3 Paradigma Administrasi Publik**

Menurut Nicholas Henry (dalam Keban, 2014:31) sebagai suatu cara pandang, nilai-nilai, metode, prinsip dan cara memecahkan suatu permasalahan yang ilmiah. Adapun perkembangan paradigma Administrasi Publik sendiri meliputi:

#### **1. Paradigma 1 Dikotomi politik dan administrasi (1900-1926)**

Paradigma ini ditetapkan oleh tokoh Nicholas Henry. Penerapannya memiliki fokus terhadap pemisahan antara politik dan administrasi di dalam fungsi pokok pemerintah. Implikasi dari paradigma tersebut, Administrasi harus dilihat sebagai sesuatu yang bebas nilai, dan diarahkan untuk mencapai nilai efisiensi dan ekonomi dari pemerintahan.

## **2. Paradigma 2 prinsip prinsip Administrasi (1927-1937)**

Paradigma ini, fokus dianggap suatu hal yang terpenting sementara locus sendiri tidak begitu dipermasalahkan. Administrasi Publik dipandang memiliki sifat universal, artinya dapat diimplementasikan pada semua tatanan administrasi tanpa mempedulikan kebudayaan, fungsi, lingkungan, misi, atau kerangka institusi. Demikian dalam paradigma ini fokusnya lebih ditekankan daripada locusnya.

## **3. Paradigma 3 Administrasi Publik sebagai ilmu politik (1950-1970)**

Adapun fokus utama dari paradigma ini adalah kembalinya suatu eksistensi Administrasi Publik sebagai satu bagian ilmu politik, sebab Administrasi Publik pada dasarnya sangat berkaitan kepada kekuasaan dan memiliki kekuasaan penuh untuk melakukan pengabdian dalam membantu penguasa dalam memerintah secara efisien. Adapun Locus dari Administrasi Publik pun sudah jelas, yakni lingkungan birokrasi pemerintahan itu sendiri.

## **4. Paradigma 4 Administrasi Publik sebagai ilmu administrasi (1956-1970)**

Prinsip manajemen yang pernah populer sebelumnya dikembangkan secara ilmiah dan mendalam. Perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern seperti metode kuantitatif, analisis sistem, riset operasi merupakan fokus dari paradigma ini. Dua arah perkembangan terjadi pada paradigma ini, yaitu yang berorientasi kepada perkembangan ilmu administrasi murni yang didukung oleh disiplin psikologi sosial, dan yang berorientasi pada kebijakan publik. Semua fokus yang dikembangkan disini

diasumsikan dapat diterapkan tidak hanya di dunia bisnis tetapi juga dalam dunia Administrasi Publik.

## **5. Paradigma 5 Administrasi Publik sebagai ilmu Administrasi Publik (1970- sekarang)**

Paradigma ini merupakan paradigma terakhir yang disebut sebagai Administrasi Publik. Paradigma tersebut telah memiliki fokus dan lokus yang jelas. Fokus Administrasi Publik dalam paradigma ini adalah teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik. Lokusnya adalah masalah-masalah dan kepentingan-kepentingan publik.

Fokus dari penelitian ini sendiri terletak pada paradigma ke 5, yaitu Administrasi Publik sebagai ilmu Administrasi Publik dikarenakan dalam hal ini Analisis Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora Dalam Pemberian layanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah berpedoman pada kesesuaian dengan prinsip-prinsip Administrasi Publik sebagai ilmu Administrasi Publik. Fokus Administrasi Publik dalam paradigma ini menyangkut teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik yang mana lokusnya mengarah terhadap masalah dan kepentingan-kepentingan publik.

### **1.5.4 Ruang Lingkup Administrasi Publik**

Lingkup Administrasi Publik sangatlah kompleks dan tergantung dari perkembangan kebutuhan ataupun dinamika masalah yang sedang dihadapi masyarakat. Niholas Henry (dalam Keban, 2014:8) memberikan beberapa ruang

lingkup yang mana dapat dilihat dari unsur-unsur perkembangan ilmu Administrasi Publik itu sendiri:

- a. Organisasi publik, yang mana pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi.
- b. Manajemen Publik, yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen evaluasi program dan produktivitas anggaran publik serta manajemen sumber daya manusia.
- c. Implementasi publik, merupakan pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, Administrasi antar pemerintah, dan etika birokrasi.

Pandangan dari Nicholas Henry menggambarkan bahwasanya ruang lingkup Administrasi Publik merupakan suatu unsur yang ada di dalam kegiatan Administrasi Publik. Ruang lingkup Administrasi Publik secara garis besar meliputi Manajemen Publik dan kebijakan publik yang mana saling berkaitan satu sama lain di dalam sebuah organisasi publik.

### **1.5.5 Manajemen Publik**

Manajemen Publik diartikan secara variatif oleh para peneliti dan ahli, tergantung dari latar belakang pendidikan, pengalaman, atau prepeektif yang dianutnya. 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 dari tujuan organisasi.

Manajemen Publik merupakan bagian dari Administrasi Publik atau kerangka-kerangka yang lebih baru. Dilihat dari pengertian tersebut, terdapat diferensiasi Manajemen Publik dengan Administrasi Publik, dimana Manajemen Publik sendiri merupakan suatu pengaturan yang mempunyai korelasi yang berhubungan dengan permasalahan-permasalahan yang memiliki kaitan dengan publik, serta bisa menunjang kinerja aparatur pemerintah di dalam suatu organisasi (Maulana, 2015:28).

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.

Dalam organisasi publik, proses manajemen sangat diperlukan untuk mencapai tujuan efektif dan efisien dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki suatu instansi pemerintah. Manajemen publik menjadi tolak ukur di dalam kinerja pemerintahan, dimana masyarakat dapat menilai suatu kinerja yang dilaksanakan secara langsung terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan suatu instansi apakah sudah berjalan cukup baik dan dapat diterima masyarakat. Pelayanan public yang berkualitas merupakan suatu bentuk tuntutan dan kebutuhan bagi seluruh masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu,

manajemen publik memiliki kaitan dalam menunjang pemerintah meningkatkan kinerja organisasinya karena hal tersebut merupakan suatu kewajiban pemerintah dalam memberikan mutu pelayanan yang lebih baik kedepannya.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan oleh peneliti, manajemen public sangat diperlukan dalam suatu organisasi public untuk menjadi tolak ukur di dalam kinerja pemerintah dalam menyelesaikan aktivitas pelayanan. Seperti halnya dalam melaksanakan penelitian mengenai Analisis Kinerja DPMPTSP Kabupaten Blora dalam pemberian layanan perizinan Usaha Mikro kecil, manajemen publik sendiri menjadi tolak ukur peneliti untuk mengetahui bagaimana kinerja DPMPTSP dalam menyelesaikan aktivitas pelayanan kepada para pelaku UMKM, apakah manajemen itu sendiri sudah dapat dijalankan dengan baik atau justru malah sebaliknya. Selain itu, harapannya dengan adanya manajemen yang baik dari Dinas, tentunya akan memberikan pengaruh yang baik dalam meningkatkan kinerja organisasinya di kemudian hari. Sehingga dalam penelitian ini, akan dijelaskan secara lebih dalam terkait dengan konsep kinerja pelayanan public dalam pembahasan berikutnya.

#### **1.5.6 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) mengemukakan pendapatnya mengenai tiga level kinerja, yaitu:

1. Kinerja organisasi.

Kinerja pada level organisasi ini terkait dengan tujuan suatu organisasi, rancangan organisasi, dan manajemen organisasi.

2. Kinerja proses

Kinerja dalam level ini sangat dipengaruhi oleh tujuan proses, serta rancangan proses dan manajemen proses.

3. Kinerja individu

Kinerja dalam level ini sangat dipengaruhi dengan tujuan pekerjaan dan manajemen pekerjaan serta karakteristik dari suatu individu itu sendiri.

Adapun penelitian yang peneliti lakukan ini lebih memfokuskan terhadap kinerja organisasi, sebab penelitian ini mengambil suatu permasalahan yang ada pada sektor publik tepatnya di DPMPTSP Kabupaten Blora.

Amitai Etzioni (dalam Keban, 2014:227) mengemukakan bahwasanya kinerja organisasi menggambarkan seberapa jauh suatu organisasi merealisasikan tujuan akhirnya. Kinerja organisasi merupakan suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas di dalam suatu organisasi dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Konsep kinerja organisasi juga menggambarkan bahwasanya setiap organisasi publik memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan dapat dilakukan pengukuran kinerjanya dengan menggunakan indikator-indikator kinerja yang ada guna melihat apakah suatu organisasi telah melaksanakan tugasnya berjalan dengan baik sehingga mengetahui tujuannya sudah tercapai atau justru sebaliknya.

Berbagai definisi kinerja organisasi yang telah di kemukakan beberapa tokoh di atas peneliti menyimpulkan bahwa kinerja organisasi merupakan tingkat pencapaian pelaksanaan suatu aktivitas atau kegiatan program yang sudah di rencanakan untuk mencapai dan mewujudkan sasaran, tujuan, visi dari suatu organisasi yang mana telah ditetapkan dan dilaksanakan dengan kurun waktu tertentu oleh organisasi tersebut. Dapat disimpulkan pula bahwa kinerja organisasi publik merupakan suatu pencapaian serta pelaksanaan suatu kegiatan atau bahkan aktivitas, program yang telah ditentukan sebelumnya untuk mewujudkan sasaran tujuan misi dan visi organisasi yang telah di tetapkan oleh suatu organisasi publik yang di laksanakan dalam jangka waktu tertentu.

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. Produktivitas pada dasarnya dipahami sebagai rasio antara output dan input. Selama ini konsep produktivitas dirasa sangatlah sempit sehingga kantor akuntabilitas pemerintah mencoba untuk lebih memperluas dan mengembangkan ukuran produktifitas dengan memasukan 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 pada dasarnya 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.

Keuntungan dalam menggunakan kepuasan Masyarakat sebagai indikator kinerja adalah mudahnya untuk mendapatkan informasi. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan tentu saja sangatlah mudah untuk didapatkan melalui media masa ataupun diskusi publik, dan kualitas pelayanan sendiri dalam hal ini merupakan sesuatu yang sangat penting di dalam mengukur kinerja organisasi publik.

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

Responsivitas, merupakan suatu kemampuan organisasi dalam menggali kebutuhan masyarakat mulai dari menyusun agenda serta kebutuhan akan pelayanan dan mengembangkan suatu program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. 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. Kinerja organisasi publik sendiri tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang mana telah dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah seperti pencapaian target. Kinerja seharusnya dapat lebih dinilai dari ukuran eksternal seperti nilai dan norma yang berlaku di masyarakat.

Pengukuran kinerja organisasi yang disampaikan oleh Jerry Harbour (Aditama & Widowati, 2017:7) merekomendasikan 6 aspek sebagai berikut:

- a. **Produktivitas:** Produktivitas yang dimaksud dalam hal ini yaitu kemampuan di dalam menghasilkan suatu barang dan jasa.
- b. **Kualitas:** Memproduksi barang dan jasa yang dihasilkan di dalam memenuhi standart akan kualitas.
- c. **Ketepatan waktu:** Waktu yang diperlukan di dalam menghasilkan produk jasa tersebut.

- d. Putaran waktu: Waktu yang dibutuhkan dalam setiap perubahan barang dan jasa tersebut kemudian dapat disalurkan kepada pelanggan dan konsumen tersebut.
- e. Penggunaan sumber daya: Sumber daya yang diperlukan di dalam menghasilkan suatu produk.
- f. Biaya-Biaya yang diperlukan.

Menurut Selim dan Woodward (dalam Anggraini, 2013:37) mengemukakan 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

Menurut pendapat beberapa ahli diatas, pengukuran kinerja organisasi merupakan pengukuran sejauh mana ketepatan dan realisasi pelaksanaan suatu program dengan harapan yang di inginkan dapat dilaksanakan dengan sebagaimana mestinya. Berdasarkan pendapat para pakar mengenai ukuran kinerja organisasi yang telah disampaikan di atas, maka untuk menganalisis Kinerja

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dalam pemberian layanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah menggunakan fenomena dari beberapa pendapat ahli yang dijadikan satu sebagai indikator yang digunakan untuk menganalisis kinerja pada organisasi publik.

Model teori-teori yang dikemukakan tersebut relevan dengan data yang sedang peneliti cari dan butuhkan untuk dapat mengukur kinerja pada sektor publik. Lebih lanjut pengukuran kinerja organisasi publik sendiri dilakukan demi memenuhi 3 tujuan. Pertama, guna membantu memperbaiki kinerja pemerintah, ukuran kinerja dimaksudkan untuk membantu pemerintah agar bisa lebih fokus terhadap tujuan serta sasaran program kerja. Hal ini diharapkan bisa meningkatkan efektivitas organisasi di dalam memberikan pelayanan terhadap publik. Kedua, untuk mengalokasikan SDM dalam membuat suatu keputusan dalam memberikan pelayanan kepada publik. Ketiga, demi mewujudkan pertanggungjawaban dalam pelayanan publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan.

Pembeda penelitian yang peneliti teliti dengan penelitian lain adalah, dari beberapa penelitian yang telah dilakukan, sebagian besar hanya terfokuskan terhadap dinas terkaitnya saja dan hanya melakukan penelitian di dalam lingkup dinas, tanpa melihat bagaimana kondisi sebenarnya yang ada di lapangan. Adanya hal tersebut maka penelitian memiliki jawaban yang dirasa kurang memuaskan karena hanya melihat prefektif dari sisi lingkungan dinas saja tanpa mengetahui apa yang menjadi permasalahan pelaku UMKM yang ada di lapangan. Saat peneliti melakukan penelitian hanya di instansi Dinas, tentu saja

Dinas selalu menganggap instansinya sudah melakukan kinerja dengan sebaik mungkin tanpa memberi tahu apa saja kekurangan dari instansinya tersebut.

Penelitian yang peneliti laksanakan mempunyai tujuan untuk bisa memecahkan suatu permasalahan terkait pelaku usaha UMKM yang belum memiliki ijin usaha di Kabupaten Blora dengan melalui dua pendekatan prespektif dari sisi Dinas dan yang ada di lapangan (Pelaku usaha UMKM). Peneliti mengharapkan dapat menemukan sumber permasalahan dan mendapatkan solusi bersama dari kedua belah pihak, sehingga UMKM di Kabupaten Blora dapat berkembang dan meningkat dengan sebagaimana yang sudah diharapkan pemerintah kita. Peneliti melakukan ini karena masih seringkali dijumpai bahwa para pelaku Usaha UMKM di Kabupaten Blora yang tidak memiliki ijin usaha untuk keberlanjutan usahanya.

### **1.5.7 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi**

Faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi menurut Soesilo (dalam Anggreini, 2018:44) sebagai berikut:

a. Struktur organisasi

Struktur organisasi sendiri dalam hal ini merupakan suatu hubungan yang mana memiliki kaitan langsung dengan fungsi yang menjalankan aktivitas-aktivitas organisasi.

b. Kebijakan pengelolaan

Mengelola kebijakan dalam organisasi sendiri dibutuhkan pembentukan visi dan misi sehingga tujuan suatu organisasi tersebut dapat terarah dengan jelas sebagaimana mestinya.

c. Sumber daya manusia (SDM)

Sumber daya manusia sendiri sangatlah memiliki peranan yang sangat besar yang mana hal ini sangat memiliki pengaruh dengan kualitas karyawan didalam menyelesaikan suatu pekerjaannya secara optimal.

d. System Informasi manajemen

System informasi manajemen sendiri memiliki kaitan secara langsung terhadap pengelolaan data base dalam menunjang kinerja organisasi.

e. Sarana dan prasarana yang dimiliki

Berikut ini berhubungan dengan organisasi tersebut didalam menggunakan suatu teknologi untuk menunjang penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi tersebut.

Menurut Atmosoeparto (dalam Chantika, 2013:9), mengemukakan pendapatnya bahwasanya kinerja organisasi sendiri dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, yang mana kedua faktor tersebut diartikan sebagai berikut:

a. Faktor eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal daari luar organisasi, meliputi:

a) Faktor politik, merupakan faktor yang berkaitan dengan keseimbangan kekuasaan negara dimana mempengaruhi keamanan serta ketertiban yang akan berdampak pada ketenangan suatu organisasi untuk berkarya.

b) Faktor ekonomi, merupakan tingkat perkembangan ekonomi yang memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat pendapatan masyarakat sebagai daya beli untuk dapat menggerakkan sektor-sektor lainnya sebagai suatu ekonomi yang lebih besar lagi.

- c) Faktor sosial, merupakan orientasi nilai yang berkembang di dalam suatu masyarakat dan mempengaruhi pandangan mereka terhadap kemampuan kerja yang dibutuhkan untuk peningkatan kinerja organisasi tersebut.
- b. Faktor Internal.

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam organisasi

- a) Tujuan organisasi, suatu hal yang mana ingin dicapai dan apa yang ingin diproduksi oleh suatu organisasi.
- b) Struktur organisasi, merupakan suatu tujuan dan fungsi yang mana akan dijalankan oleh unit organisasi dengan struktur formal yang ada.
- c) Sumber daya manusia, sumber daya manusia sendiri merupakan kualitas anggota organisasi di dalam mengelola serta menjalankan tujuan tujuan dari organisasi tersebut secara keseluruhan.
- d) Budaya organisasi, merupakan suatu ketentuan yang ditetapkan untuk organisasi guna mengatur pola kerja yang baku sehingga menjadi citra dari organisasi yang bersangkutan.

Menurut beberapa pernyataan diatas dapat di tarik kesimpulan terdapat berbagai macam faktor yang mana mempengaruhi tingkat kinerja di dalam suatu organisasi, sehingga dalam menilai kinerja organisasi tidak dapat terpacu dengan satu faktor saja karena semua faktor saling berkaitan dan memiliki peranannya masing-masing.

### **1.5.8 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, mereka juga sangat memiliki peranan penting di dalam menyerap tenaga kerja yang ada. Pentingnya peranan UMKM sendiri dalam mengembangkan perekonomian Nasional ditunjukkan dengan adanya suatu Undang Undang RI nomor 20 tahun 2008 yang mana menjelaskan tentang Usaha mikro, kecil, dan menengah. UU ini diatur bahwasanya pemberdayaan usaha Mikro, Kecil, dan Menengah perlu di selenggarakan secara menyeluruh dengan optimal dan berkesinambungan melalui pengembangan iklim kondusif, pemberian kesempatan usaha, dukungan perlindungan dan pengembangan seluas-luasnya, sehingga harapannya dapat mewujudkan kedudukan peran serta potensi UMKM dalam mewujudkan pertumbuhan ekonomi, pemerataan serta penciptaan lapangan pekerjaan.

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. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintulah yang memiliki wewenang untuk membantu, mendampingi dalam memberikan layanan perizinan usaha mikro kecil dan menengah atau sering kita sebut dengan UMKM yang terintegrasi dengan sistem *Online Single Submission (OSS)*. *OSS* sendiri merupakan suatu gagasan/sistem yang dibuat oleh pemerintah yang bertujuan meningkatkan efisiensi kegiatan usaha dengan percepatan pelaksanaan usaha yang

disusun dalam peraturan pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 mengenai pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang mana semua pelayanan perizinan terintegritas dengan pusat melalui 1 sistem perizinan usaha secara elektronik. Melalui sistem tersebut, semua pengurusan izin usaha dapat dilakukan dengan mudah, cepat, efisien.

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.

### **1.5.9 Kerangka Pemikiran Teoritis**

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji terkait Analisis Kinerja DPMPSTSP Kabupaten Blora Dalam Pemberian layanan perizinan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah.

**Gambar 1. 3 Kerangka Pikir Teoritis**



### **1.6 Fenomena Penelitian**

Fenomena penelitian dinalisis menggunakan fenomena dari beberapa pendapat ahli yang dijadikan satu sebagai indikator yang digunakan untuk menganalisis kinerja pada organisasi publik untuk dapat mengukur kinerja suatu program yang dilaksanakan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dalam pemberian layanan perizinan UMKM melalui kriteria-kriteria sebagai berikut:

#### **1. Produktivitas**

Produktivitas, identik dengan pengukuran efisiensi dan efektivitas dalam sebuah kegiatan pelayanan. Selain itu, produktivitas merupakan sikap mental yang memiliki sudut pandang dimana saat ini akan lebih baik dari

kemarin. Definisi tersebut terlihat bahwa adanya sikap dan upaya untuk menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Penelitian ini produktivitas tidaklah digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi akan tetapi juga digunakan dalam aktivitas pelayanan. Kriteria ini harapannya kita dapat mengetahui sejauh mana produktivitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora di dalam memberikan suatu pelayanan publik perihal perizinan dan apakah memiliki produktivitas terhadap layanan yang baik dalam hal diterbitkannya izin UMKM terhadap pelaku UMKM yang ada di Kabupaten Blora.

Peneliti berusaha untuk mengulas serta mencari informasi yang ada di lapangan tentang bagaimana produktivitas layanan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Blora dalam membantu pelaku UMKM untuk mendapatkan izin melalui beberapa point sebagai berikut:

- a. Jumlah layanan tentang ijin waralaba.
- b. Jumlah layanan tentang ijin Usaha perdagangan.
- c. Pemaksimalan layanan terkait dengan izin pemanfaatan alun2 terhadap pelaku UMKM

## 2. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan, merupakan dasar utama yang perlu diperhatikan guna melihat tingkat dari kepuasan dari penerima layanan. Ketidakpuasan akan pelayanan menjadi sesuatu hal yang penting untuk diperhatikan. Kualitas

layanan menjadi alat ukur bagaimana organisasi publik dalam menjalankan fungsinya telah sesuai dengan harapan dari masyarakat.

Kualitas layanan publik akan meningkat apabila karyawan puas dan senang dengan pekerjaan yang menjadi tugasnya. Kepuasan kerja sangat berperan dalam membentuk kedisiplinan, komitmen dan kinerja karyawan yang kemudian berpengaruh terhadap kualitas layanan dalam usaha mencapai tujuan perusahaan. Pelayanan yang dilakukan harus dapat dilaksanakan dengan sepenuh hati serta memberikan pelayanan dengan kesungguhan dan tanggung jawab disertai dengan hati yang senang, seperti dalam menangani keluhan konsumen berkonsekuensi terhadap pemberian pelayanan dengan penuh kesadaran dan memahami apa yang menjadi permasalahan konsumen.

Kualitas layanan yaitu kemampuan pelaksana program dalam upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen pada umumnya. Cara aparaturnya memberikan layanan terkait penerbitan izin UMKM.

Peneliti berusaha untuk mengulas serta mencari informasi yang terdapat di lapangan tentang bagaimana kualitas layanan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Blora dalam pemberian layanan izin melalui beberapa point sebagai berikut:

- a. Kepastian waktu aparaturnya dalam memberikan layanan terkait penerbitan izin UMKM.
- b. Kemudahan akses atas layanan yang diberikan dinas terkait penerbitan izin UMKM.

- c. Besar biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan dalam menerbitkan izin usaha di DPMPTSP Kabupaten Blora.

### 3. Responsivitas

Responsivitas, merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Demokrasi sangat memerlukan administrator yang responsif terhadap tuntutan publik sebagai rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan. Responsivitas publik dapat dijabarkan menjadi beberapa indikator antara lain:

- a. Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir
- b. Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa
- c. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang
- d. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa
- e. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku

Responsivitas merupakan suatu kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Responsivitas sebagai salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana diatur didalam perundang-undangan. Pengembangan organisasi mengindikasikan bahwa responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru,

tuntutan baru, dan pengetahuan baru dan birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Point-point yang peneliti gunakan untuk dapat menemukan jawaban dari penelitian yang sedang peneliti laksanakan dalam responsivitas adalah sebagai berikut:

- a. Minat dan antusias terkait pelayanan yang diberikan DPMPTSP kepada masyarakat (layanan perijinan).
- b. Kemampuan DPMPTSP dalam menanggapi keluhan masyarakat.
- c. Kejelasan DPMPTSP dalam memberi bantuan layanan (mekanisme, informasi layanan terkait ijin UMKM).

#### 4. Responsibilitas

Responsibilitas, menjelaskan bagaimana organisasi publik yang ada menjalankan aktivitasnya sesuai dengan prinsip administrasi yang benar dan sesuai dengan kebijakan dari organisasi. Responsibilitas juga dilihat bagaimana tanggung jawab aparaturnya dalam melaksanakan tugas dan fungsi tersebut dengan baik.

Berikut ini beberapa ketentuan-ketentuan administrasi organisasi dan prinsip-prinsip organisasi. Pemenuhan dimensi responsibility atau tanggungjawab dalam pemberian pelayanan publik sudah cukup baik dalam segi pemberian pelayanan yang sudah jelas dan terarah melalui ketentuan dan prinsip, namun masih memiliki sejumlah perbaikan pelayanan dalam dimensi responsibility atau tanggungjawab seperti masih kurangnya tenaga ASN dan tenaga honorer yang mendominasi pemberian pelayanan. Terdapat beberapa

pegawai yang memiliki skill dan keterampilan yang masih dibawah standar serta sikap acuh tak acuh yang dimiliki, etika moral yang masih rendah.

Responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh suatu proses pemberian pelayanan publik dapat dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan sebelumnya.

Untuk dapat mengetahui informasi yang ada di lapangan tentang bagaimana responsibilitas yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Blora dalam pemberian layanan izin dapat dilakukan melalui beberapa point sebagai berikut:

- a. Pemahaman DPMPTSP akan tanggung jawab dalam memberikan layanan ijin sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.
- b. Standart DPMPTSP dalam memberikan layanan ijin (UMKM).

#### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas, merupakan salah satu tanggung jawab dari alat ukur keberhasilan dari sebuah misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan secara berkala. Akuntabilitas juga dapat diwujudkan sebagai rasa tanggung jawab yang konsistensi terhadap keberadaan organisasi tersebut bagi kesejahteraan masyarakat.

Akuntabilitas dalam hal ini merupakan perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah dalam memenuhi kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi organisasi.

Point-point yang perlu peneliti dalam untuk dapat menjawab dari penelitian yang sedang peneliti laksanakan pada akuntabilitas sebagai berikut:

- a. Tanggung jawab Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan layanan.
- b. Disiplin petugas DPMPTSP terhadap tugas yang diberikan atasan dalam memberikan layanan terkait ijin usaha kepada masyarakat.
- c. Sikap tanggap petugas layanan DPMPTSP kepada masyarakat terkait perijinan UMKM.

#### 6. Equity

Equity, merupakan pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan, kejujuran. Sama halnya dengan pemberian pelayanan dalam sektor publik dimana menjunjung tinggi keadilan, kejujuran sesuai dengan prinsip good governance

- a. Langkah pemerataan DPMPTSP Kabupaten Blora dalam pemberian layanan izin usaha

Penelitian ini juga menganalisis faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan kinerja pelayanan yang memiliki kaitan dengan teori yang sudah dijelaskan sebelumnya. Penelitian ini menganalisis beberapa faktor penghambat antara lain:

1. Sarana dan prasarana
2. Sumber daya manusia

Beberapa faktor penghambat kinerja pelayanan tersebut dipilih untuk menganalisis kinerja pelayanan penerbitan ijin UMKM yang ada di

DPMPTSP Kabupaten Blora lantaran kedua faktor penghambat tersebut memiliki relevansi tinggi dengan pokok permasalahan dalam kinerja pelayanan penerbitan ijin UMKM di DPMPTSP Kabupaten Blora dibandingkan dengan beberapa faktor penghambat lainnya.

## **1.7 Metode Penelitian**

### **1.7.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan seluruh gejala ataupun keadaan yang ada berupa keadaan menurut kondisi apa adanya saat penelitian sedang dilaksanakan.

Penelitian ini, peneliti mendeskripsikan serta menganalisis bagaimana kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dalam memberikan layanan yang baik khususnya dalam hal pemberian layanan Izin UMKM untuk para pelaku UMKM yang ada di Kabupaten Blora, kemudian juga bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat apa saja yang berpengaruh terhadap kinerja dinas terkait.

### **1.7.2 Situs Penelitian**

Sesuai dengan judul “Analisis Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dalam pemberian pelayanan perizinan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah” maka penelitian ini tentu saja dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang terletak di Kecamatan Jepon, Kabupaten Blora.

### **1.7.3 Subjek Penelitian**

Pemilihan subjek penelitian ini berdasarkan tema peneliti yang diteliti tentang Analisis Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dalam pemberian layanan perizinan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah. Peneliti menentukan subjek penelitiannya adalah pemerintah, pelaku UMKM, serta masyarakat yang terlibat di dalam program pelayanan terhadap perizinan UMKM.

Di dalam menentukan subjek menggunakan tehnik *purposive sampling*, penjelasan mengenai tehnik pengambilan sampel berupa sumber data dengan pertimbangan tertentu yaitu menurut pihak yang langsung memiliki keterkaitan dengan suatu permasalahan. Oleh karena itu, subyek penelitian dalam penelitian ini yakni: Pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora, Pelaku kegiatan UMKM, Masyarakat yang terlibat dalam program layanan izin UMKM.

### **1.7.4 Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan data kualitatif dimana peneliti menggunakan teks ataupun kata kata tertulis untuk menganalisis Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dalam pemberian pelayanan perizinan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah.

### **1.7.5 Sumber Data**

Penelitian ini sumber data yang diperoleh dari data primer dan sekunder. Data primer berupa wawancara mendalam, interview, ataupun *observasi* pada objek

penelitian ataupun *observasi* terhadap objek penelitian terkait Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora, serta data sekunder berupa dokumen, foto, jurnal, artikel, buku.

#### **1.7.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara ataupun suatu strategi dimana hal tersebut diharapkan dapat memberikan informasi mengenai data yang di perlukan untuk bisa menjawab permasalahan ataupun persoalan yang menjadi fokus dari penelitian ini. Terdapat 3 jenis metode pengumpulan data, yakni *observasi*, wawancara, serta dokumentasi. Tujuan dari observasi sendiri yaitu melakukan pengamatan secara langsung yang ada di lapangan dengan berdasarkan sumber informasi secara langsung di lokasi penelitian. *Observasi* yang dilakukan dalam penelitian ini berupa pengamatan langsung terhadap kinerja yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora terkait pemberian layanan izin untuk UMKM. Wawancara merupakan suatu teknik yang mana digunakan berupa percakapan ataupun tanya jawab dengan informan guna menggali data ataupun informasi yang mana berhubungan dengan topik penelitian.

Wawancara dalam penelitian ini mengenai bagaimana kinerja oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora terkait pemberian layanan perizinan untuk UMKM apakah sudah berjalan dengan baik sebagaimana mestinya atau bahkan malah sebaliknya. Metode dokumentasi sendiri merupakan penelitian akan melakukan pengumpulan data yang mana sudah diambil dari dokumen dokumen literature ataupun suatu catatan yang

memiliki hubungan dengan masalah yang sedang diteliti. Data yang dicari berupa data kinerja Dinas Penanaman Modal di dalam memberikan pelayanan serta data jumlah pelaku UMKM yang ada di Kabupaten Blora.

### **1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data**

Penelitian ini model analisis datanya menggunakan teknik analisis kualitatif yang mana harus meringkas data kedalam suatu cara yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Bertujuan untuk mempertajam fokus pengamatan serta memperdalam masalah yang relevan dengan pokok permasalahan yang sedang diteliti, penelitian ini menggunakan model analisis dominan yang mana analisis dominan sendiri digunakan untuk dapat memperoleh suatu gambaran ataupun pengertian yang bersifat umum dan relatif menyeluruh mengenai apa yang tercakup terhadap suatu fokus ataupun pokok permasalahan yang sedang diteliti. Pada Teori Miles dan Huberman (dalam Noor, 2015:16) di dalam menganalisis data yang terdiri dari tiga alur kegiatan bersamaan.

1. Reduksi Data, yaitu merupakan kegiatan merangkum, memilih hal hal yang pokok, memfokuskan terhadap hal-hal yang penting, serta dicari tema polanya. Harapannya data yang direduksi dapat memberikan suatu gambaran yang mana lebih jelas sehingga mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.
2. Penyajian Data, yaitu data yang terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga mudah untuk dipahami. Penelitian kualitatif, penyajian data sendiri dapat dilakukan dalam bentuk uraian yang singkat, bagan, atau hubungan antara kategori, dan sejenisnya. Harapannya memudahkan serta

memahami yang terjadi, dan dapat merencanakan langkah kerja berdasarkan yang telah dipahaminya.

3. Kesimpulan, yaitu merupakan suatu temuan baru yang mana sebelumnya belum pernah ada dan temuan ini sendiri berupa pemaparan suatu deskripsi ataupun gambaran obyek yang sebelumnya belum jelas?

Berdasarkan ketiga langkah tahapan data tersebut saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya dimana di dalam melakukan penelitian dibutuhkan pengumpulan data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari data yang sudah diperoleh tersebut dilakukan reduksi data atau merangkum suatu data untuk lebih difokuskan pada hal-hal yang penting sesuai dengan topic penelitian, yaitu analisis kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora terkait pemberian layanan izin usaha mikro, makro, dan kecil dan selanjutnya dari reduksi data tersebut akan disajikan dalam bentuk teks naratif serta yang terakhir adalah membuat kesimpulan sesuai dengan data dan informasi yang telah diperoleh saat melakukan penelitian.