

# Evaluasi Penerapan Layanan Klinik Usaha Mikro, Kecil dan Menengah pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung

Kade Werdi Astuti Damayanti<sup>1\*</sup>, Wayan Suryathi<sup>2</sup>, I Komang Mahayana Putra<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

<sup>2</sup> Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

<sup>3</sup> Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

\*Corresponding Author : [werdiastuti1@gmail.com](mailto:werdiastuti1@gmail.com)

**Abstrak.** Klinik UMKM merupakan program yang dibuat oleh Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung sebagai perpanjangan tangan untuk melayani pelaku UMKM. Klinik UMKM bertujuan untuk meningkatkan akses layanan pemberdayaan UMKM, memberikan kemudahan kepada UMKM dengan jumlah layanan yang dimiliki yaitu 12 jenis. Penelitian ini mengevaluasi penerapan layanan Klinik UMKM, layanan yang paling banyak diminati serta kendala yang dihadapi oleh Klinik UMKM. Penelitian ini menggunakan populasi dan sampel masing-masing berjumlah 54 responden (pelaku UMKM) untuk menjawab kepuasan layanan yang diberikan oleh Klinik UMKM dan 747 responden (pelaku UMKM) untuk menjawab layanan yang paling diminati oleh pelaku UMKM. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dikarenakan bermaksud untuk mendeskripsikan fakta-fakta berdasarkan dari pandangan partisipan yang dapat menghasilkan uraian dari suatu fakta atau keadaan tertentu. Dalam penerapannya, Klinik UMKM memiliki alur layanan yang menjadi acuan dalam pemberian layanan kepada pelaku UMKM. Hanya terdapat 10 jenis layanan yang masih aktif serta terdapat 4 jenis layanan yang paling banyak diminati yaitu layanan advokasi dan pendampingan, layanan akses pemasaran, layanan konsultasi bisnis, dan layanan akses pembiayaan. Dalam implementasinya, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh Klinik UMKM yaitu kurangnya SDM yang mengakibatkan kurang optimal dalam memberikan solusi kepada pelaku UMKM serta tidak bisa menjangkau seluruh UMKM yang terdapat di Kabupaten Badung. Selanjutnya, terdapat kendala dalam anggaran atau biaya yang digunakan untuk melaksanakan program Klinik UMKM. Selain itu penyampaian informasi yang dilakukan melalui media sosial serta mulut ke mulut. Namun, website yang disediakan belum dikelola dengan baik.

**Kata Kunci:** Klinik UMKM, layanan UMKM, pelatihan UMKM, e-commerce

**Abstract.** The MSME Clinic is a program created by the Department of Cooperatives, UKM and Trade of Badung Regency as an extension to serve UMKM actors. The MSME Clinic aims to increase access to MSME empowerment services, providing convenience to MSMEs with the number of services they have, namely 12 types. This study evaluates the application of MSME Clinic services, the services that are most in demand and the obstacles faced by MSME Clinics. This study uses a population and sample of 54 respondents (MSME actors) to answer the satisfaction of the services provided by the MSME Clinic and 747 respondents (MSME actors) to answer the services that are most in demand by MSME actors. The analytical method used in this research is descriptive qualitative. Using qualitative descriptive analysis method because it intends to describe the facts based on the views of participants which can produce a description of a particular fact or situation. In its application, the MSME Clinic has a service flow that is a reference in providing services to MSME actors. There are only 10 types of services that are still active and there are 4 types of services that are most in demand, namely advocacy and mentoring services, marketing access services, business consulting services, and financing access services. In its implementation, there are several obstacles faced by the MSME Clinic, namely the lack of human resources which results in less than optimal solutions to MSME actors and cannot reach all MSMEs in Badung Regency. Furthermore, there are constraints in the budget or costs used to implement the MSME Clinic program. In addition, the delivery of information is done through social media and word of mouth. However, the website provided has not been managed properly.

**Keywords:** MSME Clinic, MSME services, MSME training, e-commerce.

**Informasi Artikel:** Pengajuan Repository pada September 2022/ Submission to Repository on September 2022

## PENDAHULUAN

Pada tahun 2019, UMKM berkontribusi dalam menyumbang PDB sebesar 60,51% sedangkan UB (Usaha Besar) hanya sebesar 39,49% saja (Kementerian Koperasi dan UKM). Selain itu, UMKM juga memiliki peranan yang sangat penting dalam mengatasi pengangguran. Pada tahun 2019, UMKM berkontribusi dalam menyumbang tenaga sebesar 96,92% sedangkan UB hanya sebesar 3,08%. Oleh karena itu, pemerintah bersama dengan Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung membentuk program yaitu Klinik UMKM. Berdiri pada tahun 2018 disahkan dengan Keputusan Bupati Badung Nomor 9199/02// HK/ 2017 tentang Pembentukan Klinik UKM Kabupaten Badung yang bertujuan untuk meningkatkan akses layanan pemberdayaan dan memberikan kemudahan kepada UMKM dalam mendapatkan layanan informasi. Klinik UMKM memiliki 12 jenis layanan yang bisa diakses oleh masyarakat. Layanan tersebut diharapkan mampu memberdayakan dan mengembangkan UMKM serta mampu meningkatkan kualitas dari pelaku UMKM yang ada di Kabupaten Badung. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Klinik UMKM membuat kuesioner survey kepuasan masyarakat yang diberikan saat pelaku UMKM dengan 9 pertanyaan yaitu persyaratan layanan, prosedur layanan, kecepatan waktu, biaya atau tarif, kesesuaian produk, kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan. Hasil survei yang dilakukan, rata-rata masyarakat menjawab layanan yang diberikan sudah baik. Walaupun sebagian masyarakat menjawab baik, namun masih terdapat masyarakat yang menjawab kurang baik serta memberikan kritik dan saran berupa untuk meningkatkan pelayanan serta fokus terhadap UMKM. Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui adanya kesenjangan sehingga diperlukan adanya evaluasi terkait penerapan layanan UMKM yang dimiliki oleh Klinik UMKM guna memperbaiki kualitas yang diberikan oleh Klinik UMKM. Dari permasalahan tersebut, maka diangkatlah penelitian dengan judul "Evaluasi Penerapan Layanan Klinik Usaha Mikro, Kecil dan Menengah pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung". Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu dengan menjelaskan hasil dari evaluasi yang telah dilakukan oleh peneliti secara sistematis, objektif dan empiris.

Penelitian sebelumnya digunakan sebagai salah satu acuan dalam penelitian ini, yang memiliki tema yang sama dan sebanding yaitu tentang program pelayanan untuk UMKM serta evaluasi dari penerapan program pelayanan tersebut. Penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai berikut: Hasil dari penelitian terdahulu oleh Dicky Noupal Ridho (2017) yang berjudul "Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Perbaungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan respon dari masyarakat. Dari penelitian terdahulu oleh Debby Carlynda Cahya Illahi (2017) yang berjudul "Peran Klinik UMKM di Kabupaten Jember". Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui peran klinik UMKM di Kabupaten Jember khususnya pelaku UMKM yang dibina dan mendeskripsikan pelaksanaan layanan klinik UMKM dalam mengatasi permasalahan- permasalahan yang dihadapi pelaku UKM. Dari hasil penelitian terdahulu oleh Lóránt & István (2017) yang berjudul "Consulting Services Offered for Small and Medium Enterprises on the Romanian Market". Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan layanan konsultasi yang ditawarkan untuk usaha kecil dan menengah di pasar Romania. Kesimpulan dari penelitian ini adalah penyedia jasa konsultasi UMKM dapat bertindak dalam dua strategi pemasaran, kedua strategi tersebut memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing dan bergantung kepada beberapa faktor. Perusahaan jasa harus mempertimbangkan strategi mana yang dapat diterima oleh penerima. Persamaan dalam penelitian ini yaitu meneliti layanan konsultasi terhadap UMKM.

Dari hasil penelitian terdahulu oleh Zeni Eka Putri (2020) yang berjudul "Klinik UKM Sebagai Upaya Penguatan dan Pemberdayaan UMKM", Hasil penelitian ini adalah terwujudnya klinik UMKM di Kecamatan Tanjung Mutiara Kabupaten Agam tidak lepas dari peran masyarakat dan LSM Jemari Sakato yang sudah semenjak tahun 2012 mengadakan pendampingan di daerah ini. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti Klinik UKM dan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian oleh Zeni meneliti peran dari Klinik UKM, sedangkan penelitian ini mengevaluasi program Klinik UKM. Berdasarkan uraian diatas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu : Untuk mengetahui penerapan layanan Klinik UMKM pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung, untuk mengetahui jenis layanan yang paling diminati oleh pelaku UMKM pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh Klinik UMKM dalam penerapan layanan kepada pelaku UMKM.

## METODE PELAKSANAAN

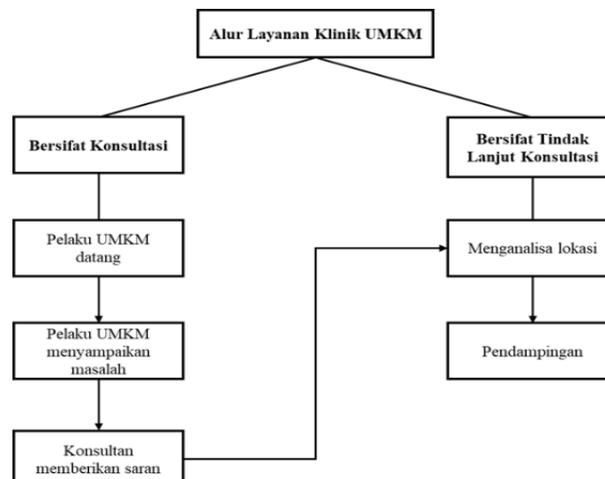
Penelitian ini dilakukan di Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung pada bulan Juni 2022, dengan narasumber merupakan pegawai dari Bidang UMKM dan Kewirausahaan serta Klinik UMKM. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi serta dokumentasi. Penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif. Adapun jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Kualitatif adalah sebuah penelitian yang menekankan sebuah proses dalam memperoleh data melalui kontak yang intensif dan membutuhkan waktu lama dalam berinteraksi di lapangan (Helaluddin: 2019). Sumber data yang digunakan berasal dari informan serta dokumen perusahaan terkait layanan Klinik UMKM. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural *setting* (kondisi alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara dan dokumentasi (Nur Aini:2019). Adapun Informan dalam wawancara adalah Kepala Bidang UMKM dan Kewirausahaan, Kepala Seksi Data dan Pemasaran serta Pegawai Administrasi Klinik UMKM.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terstruktur, observasi partisipan serta dokumentasi. Penelitian ini menggunakan populasi dan sampel masing- masing berjumlah 54 responden (pelaku UMKM) untuk menjawab kepuasan layanan yang diberikan oleh Klinik UMKM dan 747 responden (pelaku UMKM) untuk menjawab layanan yang paling diminati oleh pelaku UMKM. Sampel yang digunakan tergolong sampel jenuh dimana semua anggota populasi digunakan menjadi sampel menurut Sugiyono (Fitria : 2018). Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dimana pengambilan sampel ditentukan oleh peneliti berdasarkan pelanggan yang telah menerima layanan Klinik UMKM. Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah suatu metode penelitian yang bergerak pada pendekatan kualitatif sederhana dengan alur induktif (Wiwin:2018). Penggunaan metode analisis deskriptif kualitatif karena bermaksud mendeskripsikan fakta- fakta berdasarkan dari pandangan partisipan yang menghasilkan uraian dari suatu fakta atau keadaan tertentu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Klinik UMKM merupakan inovasi yang dimunculkan oleh Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung yang mulai berdiri pada tahun 2018. Disahkan dengan Keputusan Bupati Badung Nomor 9199/02// HK/ 2017 Tentang Pembentukan Klinik UMKM Kabupaten Badung merupakan sebuah sarana pendukung yang merupakan perpanjangan tangan dari Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung.

Klinik UMKM tidak memiliki SOP (*Standard Operating Procedure*) khusus, karena Klinik UMKM berada di bawah Bidang UMKM dan Kewirausahaan. Sehingga, penanggungjawab Klinik UMKM adalah Kepada Bidang UMKM dan Kewirausahaan. Adapun alur layanan Klinik UMKM yang diterapkan pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

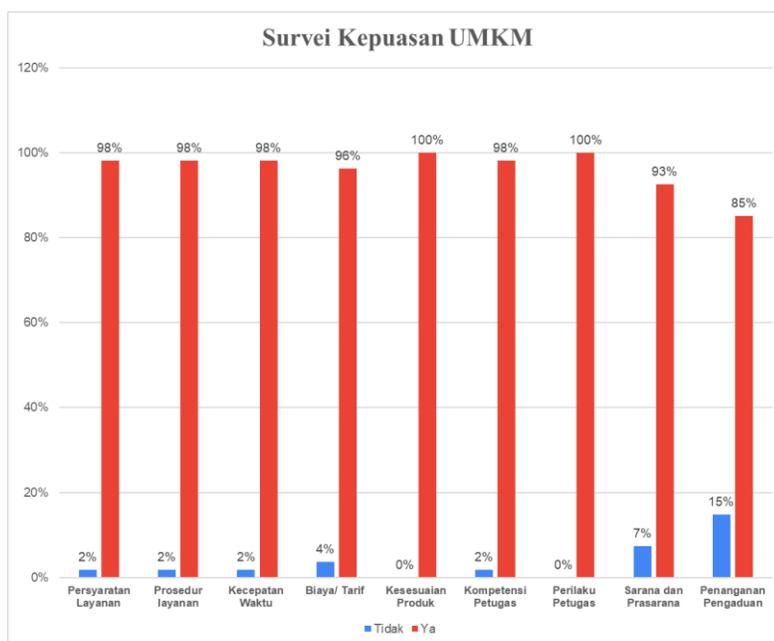


**Gambar 1** Alur Layanan Klinik UMKM

Berdasarkan alur pelayanan tersebut, dapat dijelaskan bahwa pelaku UMKM datang langsung ke Klinik UMKM. Konsultan atau pegawai akan bertanya mengenai tujuan dari pelaku UMKM datang ke Klinik UMKM. Pelaku UMKM kemudian akan menyampaikan atau menyatakan tentang masalah yang dihadapi oleh pelaku UMKM. Konsultan akan mendengarkan dengan seksama dan kemudian akan memberikan masukan berupa saran- saran dalam mengatasi masalah yang dihadapi oleh pelaku UMKM tersebut. Dalam hal ini, permasalahan yang dihadapi berupa masalah mengenai permodalan, pemasaran dan perijinan maka hanya bersifat konsultasi saja. Hal ini dikarenakan, untuk permasalahan tersebut sudah terdapat dinas atau lembaga yang menaunginya.

Untuk permasalahan lain yang bisa dilakukan oleh Klinik UMKM, jika diperlukan tindak lanjut maka Klinik UMKM akan datang langsung ke lokasi UMKM tersebut. Konsultan melakukan pendampingan di lokasi UMKM sebagai tindak lanjut dari saran yang diberikan oleh Klinik UMKM, sekaligus melakukan pembedahan dan pengembangan usaha dari UMKM yang dimaksud. Dalam hal ini, konsultan akan menganalisa lokasi dan *profile* atau data diri dari UMKM tersebut. Hal ini dilakukan agar konsultan lebih bisa mengetahui solusi yang tepat kepada pelaku UMKM. Jika konsultan dirasa perlu untuk melakukan pendampingan, maka konsultan akan langsung menghubungi pelaku UMKM tersebut.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung membuat kuesioner kepada pelaku UMKM atau masyarakat. Sesuai dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan sekurang- kurangnya meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi layanan. Hasil survei tersebut bisa dilihat pada lampiran 5, grafik dari survei kepuasan pelanggan atau pelaku UMKM dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



**Gambar 2** Grafik Persentase Survei Kepuasan Layanan.

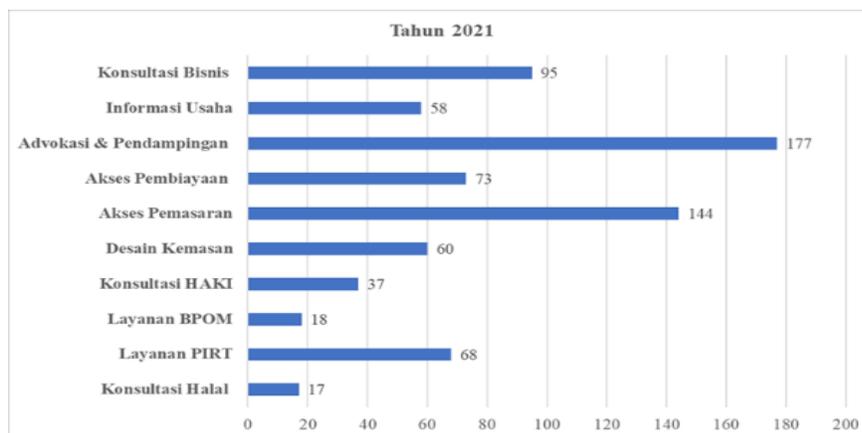
Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa terdapat 9 (sembilan) pernyataan yang diolah dalam bentuk persentase dengan jumlah responden 54 orang 2 atribut penilaian yaitu tidak (tidak puas) dan ya (puas). Pernyataan pertama yaitu kepuasan UMKM tentang kesesuaian persyaratan layanan dengan jenis layanan yang diberikan. Persyaratan merupakan syarat (dokumen atau barang) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan. Berdasarkan grafik tersebut, diperoleh bahwa nilai persentase untuk jawaban tidak sebesar 2% setara 1 orang, jawaban ya sebesar 98% setara 53 orang. Pernyataan kedua yaitu kepuasan UMKM tentang kemudahan prosedur layanan di unit tersebut. Berdasarkan grafik tersebut, diperoleh bahwa nilai persentase

untuk jawaban tidak sebesar 2% setara 1 orang, jawaban ya sebesar 98% setara 53 orang. Pernyataan ketiga yaitu kepuasan UMKM tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan. Berdasarkan grafik tersebut, diperoleh bahwa nilai persentase untuk jawaban tidak sebesar 2% setara 1 orang, jawaban ya sebesar 98% setara 53 orang. Pernyataan keempat yaitu kepuasan UMKM terkait keterjangkauan tarif atau biaya yang telah diberikan oleh Klinik UMKM. Berdasarkan grafik tersebut, diperoleh bahwa nilai persentase untuk jawaban tidak sebesar 4% setara 2 orang, jawaban ya sebesar 96% setara 52 orang.

Pernyataan kelima adalah kepuasan UMKM terkait kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar layanan dengan hasil yang diberikan. Berdasarkan grafik tersebut, diperoleh bahwa nilai persentase untuk jawaban tidak sebesar 0% setara tidak ada yang menjawab, jawaban ya sebesar 100% setara 54 orang. Pernyataan keenam yaitu kepuasan UMKM terkait kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan layanan. Berdasarkan grafik tersebut, diperoleh bahwa nilai persentase untuk jawaban tidak sebesar 2% setara 1 orang, jawaban ya sebesar 98% setara 53 orang. Pernyataan ketujuh yaitu kepuasan UMKM tentang perilaku petugas dalam memberikan layanan terkait kesopanan dan keramahan. Berdasarkan grafik tersebut, diperoleh bahwa nilai persentase untuk jawaban tidak sebesar 0% setara tidak ada yang menjawab, jawaban ya sebesar 100% setara 54 orang. Pernyataan kedelapan yaitu kepuasan UMKM tentang kualitas sarana dan prasarana layanan yang diberikan. Berdasarkan grafik tersebut, diperoleh bahwa nilai persentase untuk jawaban tidak sebesar 7% setara 4 orang, jawaban ya sebesar 93% setara 50 orang. Pernyataan kesembilan adalah kepuasan UMKM tentang penanganan pengaduan pengguna layanan Klinik UMKM. Berdasarkan grafik tersebut, diperoleh bahwa nilai persentase untuk jawaban tidak sebesar 15% setara 8 orang, jawaban ya sebesar 85% setara 54 orang. Berdasarkan hasil survei tersebut, dilihat dari persentase lebih dari 50% masyarakat yang menjawab ya atau puas. Hal ini menandakan bahwa, layanan yang diberikan oleh Klinik UMKM kepada masyarakat sudah baik.

Program layanan yang diberikan pada Klinik UMKM di Kabupaten Badung memiliki 12 jenis layanan. Namun dalam penerapannya pada tahun 2021, hanya 10 jenis layanan yang aktif dan paling sering dikonsultasikan. Adapun 10 jenis layanan tersebut adalah layanan konsultasi bisnis, layanan informasi usaha, layanan advokasi dan pendampingan, layanan akses pembiayaan, layanan akses pemasaran, layanan desain kemasan, layanan konsultasi HAKI, layanan BPOM, layanan PIRT dan layanan konsultasi halal. Setiap jenis layanan memiliki fungsi dan syarat dokumen yang berbeda- beda. Tidak semua layanan dapat dilakukan diperoleh di Klinik UMKM, karena untuk perizinan seperti PIRT, BPOM dan Halal terdapat dinas yang bertanggung jawab untuk mengurus perizinan tersebut.

Berdasarkan data yang telah diperoleh pada tahun 2021, layanan yang paling banyak dikonsultasikan dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



**Gambar 3** Jumlah Layanan yang Paling Diminati Klinik UMKM Tahun 2021

Dilihat pada data di atas, dapat diketahui jumlah pelaku UMKM yang mengkonsultasikan masing- masing layanan yang tersedia pada Klinik UMKM. Jumlah UMKM yang melakukan layanan konsultasi bisnis sebesar 95 pelaku UMKM setara 13%, layanan informasi usaha sebesar 58 pelaku UMKM setara 8%, layanan advokasi dan pendampingan sebesar 177 pelaku UMKM setara 24%, layanan akses pembiayaan sebesar 73 pelaku UMKM

setara 10%, layanan akses pemasaran sebesar 144 pelaku UMKM setara 19%, layanan desain kemasan sebesar 60 pelaku UMKM setara 8%, layanan konsultasi HAKI sebesar 37 pelaku UMKM setara 5%, layanan BPOM sebesar 18 pelaku UMKM setara 2%, layanan PIRT sebesar 68 pelaku UMKM setara 9% dan terakhir layanan konsultasi Halal sebesar 17 pelaku UMKM setara 2%. Jumlah pelaku UMKM yang melakukan konsultasi dari bulan Januari hingga Desember 2021 terdapat 747 pelaku UMKM. Berdasarkan data permasalahan yang dihadapi pelaku UMKM binaan maupun masyarakat umum pada Klinik UMKM Kabupaten Badung, terdapat empat (4) permasalahan yang sering dihadapi oleh pelaku UMKM. Permasalahan tersebut adalah advokasi dan pendampingan, akses pemasaran, konsultasi bisnis dan akses pembiayaan.

Dalam suatu kegiatan atau program kerja tidak terhindar dari yang namanya hambatan atau kendala. Begitu juga untuk pelaksanaan program Klinik UMKM bagi pelaku UMKM di Kabupaten Badung. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, Klinik UMKM hanya memiliki 5 pegawai yaitu 2 tenaga administrasi, 1 tenaga pemasaran, 1 tenaga desain dan 1 tenaga gizi. Sedangkan masalah yang dihadapi oleh pelaku UMKM satu dengan lainnya berbeda oleh sebab itu tidak semua masalah bisa dibantu untuk memberikan solusi. Berdasarkan data dari Klinik UMKM, jumlah UMKM yang ada di Kabupaten Badung pada tahun 2021 sebesar 40.989 UMKM. Akan tetapi, jumlah UMKM yang menjadi binaan Klinik UMKM hanya berjumlah 1.500 UMKM saja. Jumlah tersebut tidak sebanding dengan banyaknya pelaku UMKM yang ada di Kabupaten Badung.

Hal ini dikarenakan kurangnya jumlah SDM pada Klinik UMKM, dan berpengaruh terhadap penyampaian informasi kepada masyarakat atau publik. Penyampaian informasi hanya dilakukan melalui media mulut ke mulut (*Word of Mouth*), grup *Whatsapp* UMKM serta penyampain informasi kepada perangkat desa yang kemudian perangkat desa akan menyampaikan kepada masyarakat, Selain itu, hasil observasi yang dilakukan Klinik UMKM memiliki *Instagram* dan *Website*. Pengelolaan informasi melalui *Instagram* sudah dilakukan dengan baik dan berjalan hingga sekarang. Namun, informasi yang diberikan melalui *Website* tidak lengkap serta tidak *up to date*. Pada halaman kontak, tidak terdapat atau disediakan kontak yang bisa dihubungi.

Selain itu, terdapat juga kendala dalam anggaran untuk melaksanakan program dari Klinik UMKM. Klinik UMKM tidak memiliki anggaran khusus untuk programnya melainkan anggaran yang didapatkan berasal dari APBD dari Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung. Sejak terjadi pandemi *Covid 19*, membuat sejumlah anggaran harus dialokasikan untuk bantuan kepada masyarakat dan UMKM yang terdampak pandemi seperti pembelian masker, sembako gratis dan lain sebagainya. Hal ini menyebabkan dana yang seharusnya digunakan untuk pelatihan UMKM menjadi ditiadakan. Bahkan beberapa pelatihan yang sudah dirancang harus ditunda karena kekurangan dana. Walaupun pada tahun 2022 jumlah *Covid 19* menurun dan *social distancing* telah ditiadakan, hanya terdapat beberapa pelatihan yang bisa diadakan.

Berdasarkan informasi – informasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kendala yang terjadi pada Klinik UMKM yaitu kurangnya SDM yang menyebabkan kurang optimal dalam menyelesaikan masalah pelaku UMKM dan kurang optimal dalam penyampaian informasi tentang adanya Klinik UMKM. Selain itu, terdapat juga kendala pada anggaran yang menyebabkan tertundanya pelatihan padahal saat pandemi terjadi pelatihan ini sangat penting diberikan kepada pelaku UMKM yang terdampak.

Berdasarkan hasil pembahasan serta kesimpulan tersebut, maka saran- saran yang diberikan penulis kepada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung khususnya Klinik UMKM adalah dalam penerapannya layanan yang diberikan sudah baik namun perlu ditingkatkan kembali agar layanan yang diberikan lebih memuaskan kepada masyarakat. Kemudian, Klinik UMKM lebih fokus terhadap 10 jenis layanan yang aktif dan menghapus 2 jenis layanan yang tidak aktif tersebut. Selain itu, terdapat 4 jenis layanan yang paling banyak dicari. Untuk layanan tersebut bisa dipertimbangkan untuk menjadi wajah dari Klinik UMKM agar bisa menarik lebih banyak pelaku UMKM yang datang ke Klinik UMKM.

Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung untuk membuka peluang tenaga pegawai untuk menambah SDM pada Klinik UMKM. Hal ini agar lebih optimal dalam memberikan solusi serta dapat menjangkau seluruh UMKM yang ada di Kabupaten Badung dalam memberikan layanan dan informasi. Perlu dipertimbangkan kembali oleh pemerintah untuk memberikan anggaran khusus kepada Klinik UMKM agar anggaran tersebut hanya berfokus kepada pelatihan UMKM.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penerapannya terdapat alur layanan yang dimiliki oleh Klinik UMKM dimana proses pertama yaitu bersifat konsultasi. Dimana pelaku UMKM datang ke Klinik UMKM untuk melakukan konsultasi, selanjutnya pelaku UMKM menyampaikan masalah kepada konsultan. Konsultan akan memberikan saran sesuai dengan masalah yang dihadapi oleh pelaku UMKM. Jika layanan yang bersifat konsultasi masih belum bisa menjawab masalah yang dihadapi, akan ada yang bersifat tindak lanjut dari konsultasi yang dilakukan yaitu menganalisa lokasi untuk mengetahui sumber masalah yang kemudian akan dilakukan pendampingan. Jangka waktu pendampingan ini dilakukan sampai konsultan merasa pelaku UMKM tersebut telah mampu mengembangkan usahanya. Alur layanan yang dimiliki sudah sesuai dengan alur layanan diberikan kepada pelaku UMKM.

Terdapat 4 jenis layanan yang paling diminati atau paling banyak dicari yaitu layanan advokasi dan pendampingan, layanan akses pemasaran, layanan konsultasi bisnis, dan layanan akses pembiayaan.

Kendala yang dihadapi oleh Klinik UMKM yaitu kurangnya SDM yang mampu memberikan solusi kepada pelaku UMKM, kurangnya kemampuan dalam penyampaian informasi tentang adanya Klinik UMKM, terdapat pemotongan anggaran layanan UMKM yang dialihkan untuk kegiatan sosial, kurangnya pengelolaan Website dan penyampaian semua program hanya dengan Word of Mouth (mulut ke mulut).

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan penelitian skripsi ini, penulis mengalami berbagai macam proses yang panjang dan bermakna. Dengan terselesaikannya penelitian ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada para penguji dan pemberi data sehingga dapat terselesaikannya penelitian ini. Serta pihak-pihak lain yang turut berkontribusi dalam terselesaikannya penelitian ini, namun karena keterbatasan penulis tidak dapat menyebutkannya satu-persatu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Nur.2019. Evaluasi Kinerja Pegawai untuk Mewujudkan Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik*, 1(1), 43-57
- BUCH, Lóránt dan István Szilárd HEGEDÜS. 2017. Consulting Services Offered for Small and Medium Enterprises on the Romanian Market. *Special Issue Series V: Economic Sciences*, 10(59), 1- 10
- Debby Carlynda Cahya Illahi Rohmah, Nurruli Fatur.2019.Struktur dan Desain Organisasi.*Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*,3(1), 1-13
- Fitria, Sisca Eka dan Vega Fauzana Ariva.2018.Analisi Faktor Kondisi Ekonomi, Tingkat Pendidikan dan Kemampuan Berwirausaha Terhadap Kinerja Usaha Bagi Pengusaha Pindang di Desa Cukanggenteng.*Jurnal Manajemen Indonesia*,18(3),197-208
- Helaluddin, Hengki Wijaya.2019.Analisis Data Kualitatif : Sebuah Tinjauan Teori & Praktik.Makassar : Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar
- Putri, Zeni Eka. 2020. Klinik UMKM Sebagai Upaya Penguatan dan Pemberdayaan UMKM. *Jurnal Masyarakat Maritim(JMM)*, 4(1) , 53-68
- Ridho, Dicky Noupal. 2017. Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai.Skripsi.Medan : Universitas Sumatera Utara
- Yuliani, Wiwin.2018. Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling. *STKIP Siliwangi Journals*, 2(2), 83- 91