

SKRIPSI

**EVALUASI PENERAPAN LAYANAN KLINIK USAHA MIKRO, KECIL
DAN MENENGAH PADA DINAS KOPERASI, UKM DAN
PERDAGANGAN KABUPATEN BADUNG**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali**

Oleh:

Kade Werdi Astuti Damayanti

1815744107

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

SKRIPSI

**EVALUASI PENERAPAN LAYANAN KLINIK USAHA MIKRO, KECIL
DAN MENENGAH PADA DINAS KOPERASI, UKM DAN
PERDAGANGAN KABUPATEN BADUNG**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali**

Oleh:

Kade Werdi Astuti Damayanti

1815744107

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

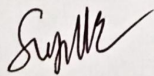
1. Judul Skripsi : Evaluasi Penerapan Layanan Klinik Usaha Mikro, Kecil dan Menengah pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung.
2. Penulis
 - a. Nama : Kade Werdi Astuti Damayanti
 - b. NIM : 1815744107
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 25 Juli 2022

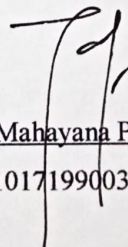
Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Wayan Suryathi, SE., MM
NIP. 196510171990112001



I Komang Mahayana Putra, SE., MM
NIP. 196310171990031003

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

EVALUASI PENERAPAN LAYANAN KLINIK USAHA MIKRO, KECIL
DAN MENENGAH PADA DINAS KOPERASI, UKM DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN BADUNG



Oleh:

Kade Werdi Astuti Damayanti

1815744107

Disahkan:

Penguji I

Dr. Gede Santanu, SE.,MM
NIP. 196007241990031002

Ketua Penguji

Wayan Suryathi, SE.,MM
NIP. 196510171990112001

Penguji II

Kadek Eni Marhaeni, SE.,MM
NIP. 196203141993032002

Mengetahui
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua



Dr. Ketut Santra, M.Si
NIP. 196710211992031002

Badung, 22 Agustus 2022
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua

Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM
NIP. 196808271993031002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Forget the failures. Keep the lessons”

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul Evaluasi Penerapan Layanan Klinik Usaha Mikro, Kecil dan Menengah pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung dengan tepat waktu. Dengan terselesaikannya penelitian ini, penulis ingin mempersembahkan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak I Ketut Suarka dan Ibu Ni Luh Sutari selaku orang tua tercinta yang selalu mendoakan, mendukung dan menyemangati dalam kondisi apapun.
2. Saudara dan kerabat terdekat yang senantiasa turut membakar semangat penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
3. Sahabat saya Oka Permana, Munisa Zhara, Indra Baskara dan Tresna Sulika yang telah menginspirasi, membantu, mendengar keluh kesah, kebersamaan dan dukungan semangat yang diberikan.
4. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu sehingga terselesaikannya skripsi ini.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul Evaluasi Penerapan Layanan Klinik Usaha Mikro, Kecil dan Menengah pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 26 Juli 2022



Kade Werdi Astuti Damayanti

NIM :1815744107

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.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul Evaluasi Penerapan Layanan Klinik Usaha Mikro, Kecil dan Menengah pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung dengan tepat waktu. Penyusunan skripsi merupakan tahap penting dalam memperoleh gelar sebagai seorang Sarjana Terapan di Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan penelitian skripsi ini, penulis mengalami berbagai macam proses yang panjang dan bermakna. Dengan terselesaikannya penelitian ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dan bimbingan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Administrasi Niaga.
3. Ibu Ni Made Kariati, S.Kom., M.Cs, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah membantu dan memberikan pengarahan terkait proses administrasi

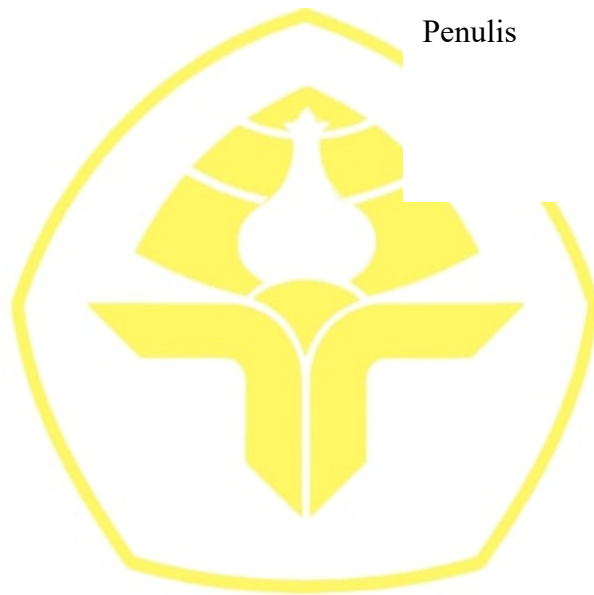
4. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan menyebarkan informasi-informasi penting demi kelancaran proses penelitian.
5. Ibu Wayan Suryathi, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa berkontribusi aktif dalam segala hal baik secara online maupun offline dengan memberikan pengarahan dan motivasi semaksimal mungkin sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
6. Bapak I Komang Mahayana Putra, SE., MM selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dan tenaga dalam membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar yang dari awal memberikan pengarahan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.
8. Keluarga besar Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung, yang berkontribusi dan memberikan izin untuk melakukan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Serta pihak- pihak lain yang turut berkontribusi dalam terselesaikannya penelitian ini, namun karena keterbatasan penulis tidak dapat menyebutkannya satu-persatu. Penulis menyadari penelitian skripsi ini belum sempurna dikarenakan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis. Maka dari itu penulis dengan tangan terbuka mengharapkan segala bentuk pendapat, kritik, dan saran yang

membangun demi menyempurnakan skripsi ini. Terakhir, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Badung, 26 Juli 2022

Penulis



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

JUDUL SKRIPSI.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kajian Teoritis.....	11
2.2 Kajian Empiris.....	22
2.3 Kerangka Teoritis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
3.4 Metode Analisis Data.....	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	39
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan	48
4.3 Implikasi Hasil Penelitian	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1 Simpulan	83
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kriteria UMKM	20
Tabel 4.1 Identitas UMKM dari Umur	52
Tabel 4.2 Identitas UMKM dari Jenis Kelamin	53
Tabel 4.3 Identitas UMKM dari Tingkat Pendidikan	53
Tabel 4.4 Identitas UMKM dari Pekerjaan	54
Tabel 4.5 Syarat Dokumen BPOM Kosmetik dan Makanan	66



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Perkembangan PDB UMKM & UB 2015 - 2019.....	2
Gambar 1.2 Persentase Perkembangan Tenaga Kerja UMKM & UB 2015-2019.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Teoritis.....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Lini pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung.....	42
Gambar 4.2 Alur Layanan Klinik UMKM.....	49
Gambar 4.3 Grafik Persentase Survei Kepuasan UMKM	55
Gambar 4.4 Jumlah Layanan yang Paling Diminati Klinik UMKM Tahun 2021	70
Gambar 4.5 Persentase Layanan yang Paling Diminati Klinik UMKM Tahun 2021	71

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

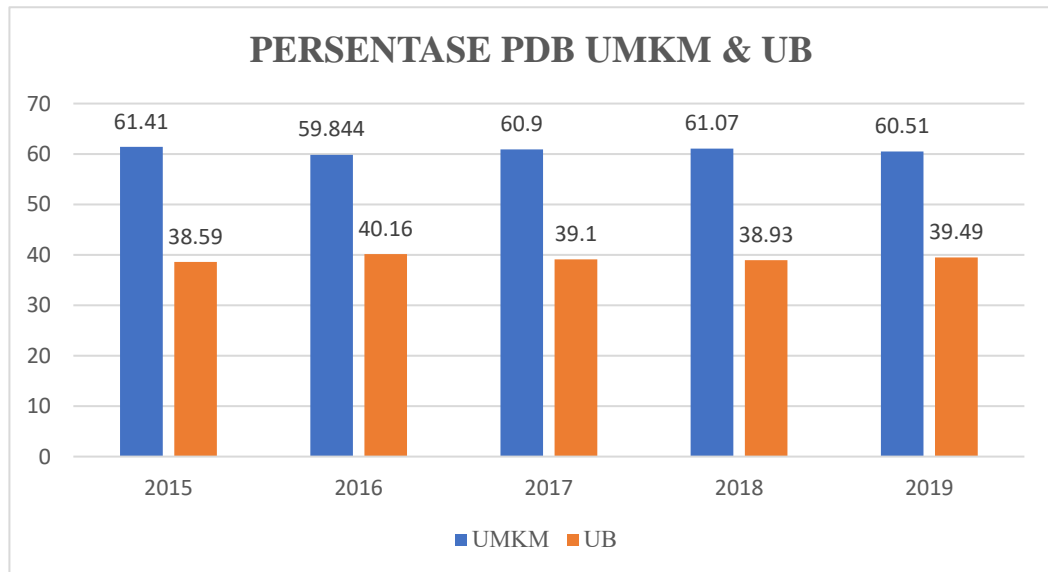
- Lampiran 1 : Lembar Konsultasi Bimbingan
- Lampiran 2 : Surat Keterangan Melakukan Penelitian
- Lampiran 3 : Perkembangan Data PDB UMKM dan UB Tahun 2015 - 2019
- Lampiran 4 : Perkembangan Data Tenaga Kerja UMKM dan UN Tahun 2015 - 2019
- Lampiran 5 : Survei Kepuasan UMKM
- Lampiran 6 : Struktur Organisasi Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan
Kabupaten Badung
- Lampiran 7 : Jumlah Konsultasi Klinik UMKM pada Tahun 2021
- Lampiran 8 : Klinik UMKM
- Lampiran 9 : Dokumentasi Kegiatan Wawancara
- Lampiran 10 : Transkrip Wawancara
- Lampiran 11 : Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

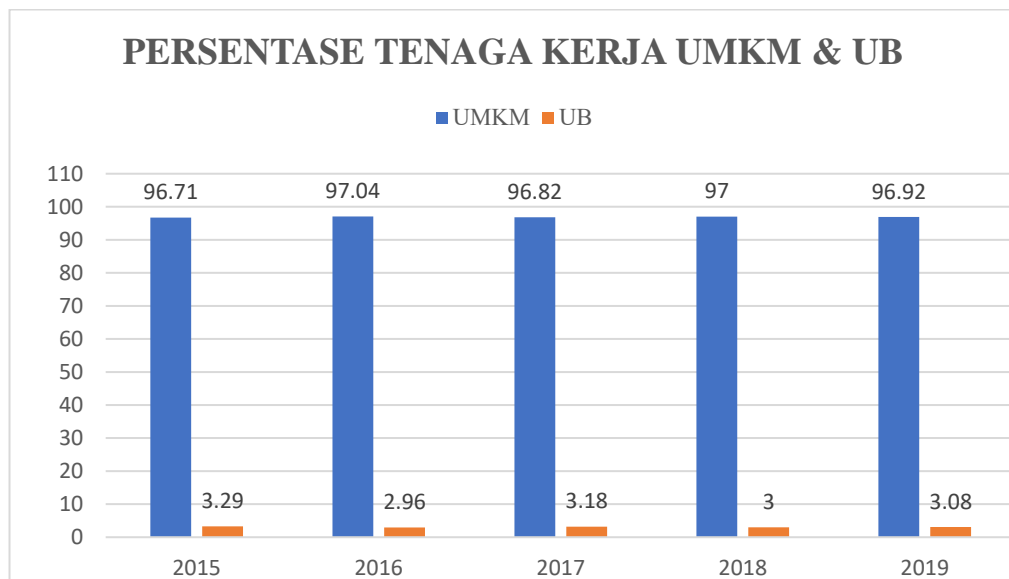
Indonesia sebagai negara berkembang pada era globalisasi, lebih menitikberatkan pembangunan dan pertumbuhan ekonomi ke arah yang lebih baik. Proses ini berpengaruh langsung kepada berbagai bentuk usaha di Indonesia. Seiring dengan berjalannya waktu, di Indonesia terbentuk berbagai macam jenis usaha, baik usaha berskala kecil maupun usaha berskala besar. Salah satu jenis usaha di Indonesia adalah Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). Sektor usaha yang tergabung dalam skala UMKM ini mempunyai peranan yang sangat signifikan bagi kondisi perekonomian Negara Indonesia, terbukti dengan adanya peningkatan Produk Domestik Bruto (PDB) dari tahun ke tahun (Kementerian Koperasi dan UKM, diolah). Berikut di bawah ini grafik perkembangan PDB UMKM dan UB, tabel mengenai data PDB UMKM dan UB dapat dilihat pada lampiran 3.



Gambar 1.1 Persentase Perkembangan PDB UMKM & UB 2015 - 2019

Sumber: Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia, data diolah

Dilihat dari gambar di atas, UMKM memiliki kontribusi terbesar dalam penyumbang PDB nasional dalam kurun waktu 2015 – 2019 dibandingkan dengan UB (Usaha Besar). Peran penting UMKM secara umum dapat kita lihat dari perkembangan yang signifikan dan peran UMKM sebagai penyumbang PDB terbesar di Indonesia. Hal ini menunjukkan bagaimana peran UMKM sangat dominan dalam pembangunan ekonomi nasional. Selain sebagai penyumbang PDB nasional, UMKM juga memiliki peran penting sebagai penyerap tenaga kerja. Tabel mengenai data Tenaga Kerja UMKM dan UB dapat dilihat pada lampiran 4 dan grafik yang bisa dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1.2 Persentase Perkembangan Tenaga Kerja UMKM & UB 2015-2019

Sumber: Kementerian Koperasi dan UKM republik Indonesia, data diolah

Sedangkan jika dilihat pada gambar di atas, UMKM juga memiliki peranan yang sangat penting dalam mengatasi pengangguran. Tumbuh dan berkembangnya usaha kecil dan menengah menjadikannya sebagai pertumbuhan kesempatan kerja dan kesejahteraan masyarakat. Sehingga pemberdayaan UMKM merupakan sesuatu yang sangat penting dalam upaya meningkatkan pertumbuhan perekonomian dan pengangguran di Indonesia.

Pengembangan dunia usaha Indonesia tidak bisa dilepaskan dari peranan dunia usaha yang sudah ada, baik skala kecil maupun skala besar. Pesatnya perkembangan dunia usaha juga diimbangi dengan pertumbuhan UMKM di Indonesia yang terus meningkat setiap tahunnya. Namun dalam perkembangan dan pertumbuhannya itu masih banyak masalah dan hambatan yang dihadapi oleh UMKM di Indonesia, baik itu hambatan internal maupun hambatan eksternal.

Seperti kurangnya permodalan, kurangnya informasi yang berhubungan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, ketidakpahaman tentang hukum, dan lain- lain. (Klinik UMKM, diolah)

Banyaknya hambatan yang dialami oleh pelaku UMKM, peran pemerintah sangatlah penting. Saat ini pemerintah sedang berusaha meningkatkan pemberdayaan dari pelaku UMKM. Penyelenggaraan pelayanan dan administrasi berkaitan dengan pemberdayaan UMKM merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Pemerintah Kabupaten Badung bersama dengan Dinas Koperasi UKM dan Perdagangan sedang berupaya dalam pemberdayaan dari pelaku UMKM dengan membuat program – program untuk meningkatkan UMKM.

Salah satu program yang dibentuk oleh Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan yaitu Klinik UMKM. Pembentukan Klinik UMKM tidak terlepas dari peran kepemimpinan Bupati Badung yang memiliki komitmen kuat untuk melaksanakan perbaikan di bidang pelayanan publik. Inovasi ini sebagai upaya untuk pertumbuhan ekonomi dan kesempatan kerja bagi masyarakat di tengah ketatnya persaingan kerja. Keberadaan 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 UKM Kabupaten Badung merupakan sebuah sarana pendukung yang merupakan perpanjangan tangan dari Dinas Koperasi dan UKM dan Perdagangan Kabupaten

Badung dalam pengembangan serta pemberdayaan UMKM di Kabupaten Badung.
(Klinik UMKM, data diolah)

Pembentukan Klinik UKM bertujuan untuk meningkatkan akses layanan pemberdayaan UMKM, memberikan kemudahan kepada UMKM dalam mendapatkan layanan konsultasi, informasi dan advokasi dalam pengembangan usahanya dan memberikan solusi kepada UMKM terhadap permasalahan-permasalahan yang ada serta peningkatan usahanya.

Klinik UKM memiliki 12 jenis layanan pengembangan usaha secara terpadu dan gratis kepada masyarakat dan pelaku UMKM sesuai permasalahan. Layanan yang terdapat pada Klinik UMKM Kabupaten Badung tersebut dapat diakses oleh pelaku UMKM maupun masyarakat yang memiliki rencana untuk membuka suatu usaha atau bisnis. Layanan tersebut diharapkan mampu memberdayakan dan mengembangkan UMKM serta mampu meningkatkan kualitas dari pelaku UMKM yang ada di Kabupaten Badung.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung membuat kuesioner survei kepuasan UMKM yang diberikan kepada pelaku UMKM. Data lengkap survei kepuasan UMKM dapat dilihat pada lampiran 5. Pada survei yang dilakukan terdapat 9 pernyataan dalam penilaian survei yaitu persyaratan layanan, prosedur layanan, kecepatan waktu, biaya atau tarif, kesesuaian produk, kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan.

Dari hasil survei tersebut diketahui bahwa, masih ada pelaku UMKM yang belum terpuaskan dengan layanan yang diberikan walaupun secara keseluruhan sudah puas. Berdasarkan hasil observasi pelaksanaan PKL (Praktik Kerja Lapangan) ditemukan adanya beberapa indikasi masalah pada Klinik UMKM seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai yang akan berpengaruh pada kenyamanan pelaku UMKM sehingga konsultasi yang dilakukan belum maksimal.

Terdapat masalah lainnya dalam prosedur pelayanan yang diberikan oleh Klinik UMKM. Sehingga pelaku UMKM sering kali mendapatkan informasi yang tidak tepat hal ini disebabkan oleh adanya berbagai pembaharuan dari pusat yang disertai dengan kurangnya sosialisasi terkait layanan yang diberikan setelah adanya pembaharuan tersebut. Hal ini sejalan dengan hasil survei yang telah dilakukan dan terdapat kritik dan saran pada hasil kuesioner yaitu meningkatkan kualitas layanan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, terdapat beberapa layanan yang tertangani dan tidak tertangani. Layanan tidak tertangani seperti pengurusan Halal yang tidak bisa dilakukan karena layanan ini hanya dilakukan setiap 2 tahun sekali. Sedangkan untuk layanan yang tertangani, tidak semua bisa diselesaikan dalam waktu 1 hari namun harus dilakukan beberapa kali konsultasi. Layanan ini seperti layanan pengurusan ijin berusaha, layanan advokasi dan pendampingan dan lain sebagainya.

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.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merumuskan permasalahan penelitian ini yaitu:

- 1.2.1 Bagaimanakah penerapan layanan Klinik UMKM pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung?
- 1.2.2 Apakah jenis layanan yang paling diminati oleh pelaku UMKM pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung?
- 1.2.3 Bagaimanakah kendala yang dihadapi oleh Klinik UMKM dalam penerapan layanan kepada pelaku UMKM?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai oleh penulis yaitu:

- 1.3.1 Untuk mengetahui penerapan layanan Klinik UMKM pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung.

- 1.3.2 Untuk mengetahui jenis layanan yang paling diminati oleh pelaku UMKM pada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung
- 1.3.3 Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh Klinik UMKM dalam penerapan layanan kepada pelaku UMKM

1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

Adapun kontribusi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan secara teoritis dalam menambah pengetahuan dan wawasan khususnya tentang layanan konsumen pada UMKM yang berada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai alat untuk mempraktekkan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan sehingga penulis dapat menambah pengetahuan secara praktis dan wawasan mengenai masalah-masalah yang dihadapi oleh perusahaan.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini memberikan informasi mengenai jenis layanan yang paling diminati, serta kendala yang dihadapi ketika melakukan pelayanan kepada pelaku UMKM pada Klinik UMKM Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung

c. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau sumber informasi tambahan mengenai layanan yang diberikan oleh Klinik UMKM Kabupaten Badung.

1.5 Sistematika Penulisan

Pada bagian ini penulis menjabarkan sistematika dari penulisan penelitian yang akan dilakukan. Adapun penulisan bagian inti dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang penelitian, yaitu hal yang menjadi alasan bagi penulis untuk melakukan penelitian. Pada bagian ini juga dijabarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan kontribusi dari melakukan penelitian ini.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini merupakan penjelasan definisi dari beberapa kajian tentang pelayanan publik, administrasi, dokumen, UMKM serta Klinik UMKM.

Selanjutnya penjelasan beberapa teori yang digunakan peneliti sebagai landasan dalam melakukan penelitian yang dijelaskan dalam kajian pustaka.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini peneliti menjelaskan langkah- langkah yang akan diambil oleh peneliti untuk mengumpulkan data atau informasi untuk diolah dan dianalisis secara alamiah. Pada bagian ini memuat lokasi penelitian, objek

penelitian, sumber data, jenis data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang akan digunakan oleh peneliti.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini dipaparkan terlebih dahulu mengenai gambaran umum dari perusahaan tempat penelitian dilaksanakan. Kemudian pada bagian ini memuat hasil dari analisis dan pembahasan yang menjawab rumusan masalah serta implikasi penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini meliputi kesimpulan hasil dari penelitian yang dilakukan dan saran berdasarkan hasil dari kesimpulan.



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Setelah membahas hasil dari pengumpulan data maka penelitian ini telah sampai pada kesimpulan. Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. 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 sifat 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.

- b. 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.
- c. 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).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan serta kesimpulan dari penelitian ini maka saran- saran yang diberikan penulis sebagai berikut:

- a. Saran untuk Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung

Terdapat beberapa saran yang diberikan kepada Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung khususnya Klinik UMKM, yaitu:

- 1) Dalam penerapannya, Klinik UMKM terdapat 2 jenis layanan yang tidak aktif disarankan untuk dihapus dan lebih fokus kepada 10 jenis layanan yang masih aktif.
- 2) Kemudian, 4 jenis layanan yang paling diminati atau banyak dicari. Untuk layanan tersebut, bisa dipertimbangkan untuk menjadi *image* atau wajah dari Klinik UMKM ini. Tujuannya agar bisa menarik lebih banyak pelaku UMKM untuk datang ke Klinik UMKM.

3) Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung perlu memberikan pelatihan atau diklat kepada SDM yang berkaitan tentang layanan komunikasi dan informasi, pengelolaan *Website*. Perlu dipertimbangkan oleh pemerintah untuk memberikan anggaran khusus kepada Klinik UMKM agar anggaran tersebut hanya berfokus pada pelatihan UMKM.

b. Saran untuk Penelitian Pengembangan Selanjutnya

Disarankan untuk penelitian selanjutnya tidak hanya berfokus pada jenis layanan dan kendala saja. Diharapkan penelitian selanjutnya membahas mengenai pelatihan yang dilakukan oleh Klinik UMKM kepada pelaku UMKM serta manfaat yang dirasakannya. Selain itu, diharapkan agar penelitian selanjutnya dapat terjun langsung kepada masyarakat atau pelaku UMKM agar mengetahui lebih dalam mengenai pendapat serta dampak yang dirasakan setelah melakukan konsultasi.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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
- Arianty,Nel. 2015.Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 16(2),68-81
- Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Kementerian Agama RI. 2019. Sertifikat Halal.Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal Kementerian Agama Republik Indonesia.
- Badan POM RI Aplikasi SPPIRT.2022.Aplikasi SPPIRT BPOM RI Terintegrasi OSS.Jakarta: BPOM RI
- Badan POM RI.2017.Layanan Publik.Jakarta: Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia
- 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
- Buckland, Michael. 2013. Document Theory An Introduction. Berkeley University of California Journal.

Bulan, Tengku Putri Lindung.2017.Pengaruh Diversifikasi Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Juragan Jasmine Langsa . *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 6(1), 679-687

Chan, Faizal, dkk.2019.The Impact of Bullying on the Confidence of Elementary School Student.*Jurnal Pendas Mahakam*, 4(2), 152-157

Colorafi, Karen Jiggins dan Bronwynne Evans.2016. Qualitative Descriptive Methods in Health Science Research. *Sage Journals*, 9(4), 1- 11

Creswell, John W. dan J. David Creswell.2018. Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. United States of America : Sage Publications,Inc.

Damayanti, Devi. 2018. Strategi Branding Klinik Koperasi dan Usaha Mikro (KUM) Melalui Kelompok Arisan di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo.Skripsi. Surabaya : Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Daryanto.2021.Konsumen dan Pelayanan Prima.Yogyakarta: Penerbit Gava Media

Direktorat Utama Pembinaan dan Pengembangan Hukum Pemeriksaan Keuangan Negara Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia.2017.Undang-undang (UU) No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.Jakarta: JDIH BPK RI

Direktorat Utama Pembinaan dan Pengembangan Hukum Pemeriksaan Keuangan Negara Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia.2017.Undang-

undang (UU) No. 20 Tahun 2008 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Jakarta: JDIH BPK RI

Direktorat Utama Pembinaan dan Pengembangan Hukum Pemeriksaan Keuangan Negara Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. 2017. Undang-undang (UU) No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik. Jakarta: JDIH BPK RI

Fadli, Soflansyah dan Khairul Imtihan. 2018. Analisis dan Perancangan Sistem Administrasi dan Transaksi Berbasis Client Server. *Jurnal Informatika & Rekayasa Elektronika*, 1(2), 7-14

Febrianti, Yeni. 2016. Study Preparation of System Document (Guidance, Procedures, and Form) to Support Library Quality Management. *Jurnal Pari*, 2(2), 78-91.

Fitria, Sisca Eka dan Vega Fauzana Ariva. 2018. Analisis Faktor Kondisi Ekonomi, Tingkat Pendidikan dan Kemampuan Berwirausaha Terhadap Kinerja Usaha Bagi Pengusaha Pindang di Desa Cukanggenteng. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 197-208

Hardani, dkk. 2020. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu Group

Helaluddin, Hengki Wijaya. 2019. Analisis Data Kualitatif : Sebuah Tinjauan Teori & Praktik. Makassar : Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar

Hidayah, Mutiara Silmi. 2018. Peran Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dalam Memfasilitasi Masyarakat Menciptakan

Peluang Usaha di Kota Pekanbaru.Skripsi. Pekanbaru : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Hien, Nguyen Manh. 2014. A Study on Evaluation of E- Government Service Quality. World Academy of Science, Engineering and Technology International Journal of Humanities and Social Sciences, 8(1), 16- 19

Illahi, Debby Carlynda Cahya.2017. Peran Klinik UMKM di Kabupaten Jember. Skripsi. Jember : Universitas Jember

KEMENKOPUKM.2022. Data UMKM. Jakarta:Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia

Klinik UKM Kabupaten Badung.2018. KLINIK UMKM SEBAGAI TEROBOSAN INOVATIF UNTUK PERKEMBANGAN UKM DI BADUNG. Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kabupaten Badung. Badung: 9 hal

Nugrahani, Farida.2014.Metode Penelitian Kualitatif. Solo: Cakra Books

Putri, Zeni Eka. 2020. Klinik UMKM Sebagai Upaya Penguatan dan Pemberdayaan UMKM. *Jurnal Masyarakat Maritim(JMM)*, 4(1) , 53-68

Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk. 2020. Pelayanan Publik. Medan : Yayasan Kita Menulis.

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

Rohmah, Nurruli Fatur.2019.Struktur dan Desain Organisasi.*Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*,3(1), 1-13

Rudianto, Totok, Mislinawati, Glarian Tri Audi. 2020.Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit. *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI)*, 49(2), 125-133

Rukin.2019.Metodologi Penelitian Kualitatif.Sulawesi Utara: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia

Samsudin.2018.Analisis Loyalitas Pelanggan di PT Nutrifood, Kotamadya Bogor. *Jurnal Transparasi*, 1(2),179-193

Saputra, Setiawan Tri, Kadarisma Hidayat dan Sunarti.2017.Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Iphone (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang). *Administrasi Bisnis Student Journal*,50(6),85-95

Saputro, Harius Eko.2015. Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Komunikasi & Administrasi Publik*, 2(1), 17-30

Sidig, Umar, Moh. Miftachul Choiri.2019.Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. Ponorogo: CV. Nata Karya

- Sondak, Sandi Hesti, Rita N. Taroreh, Yantje Uhing. 2019. Faktor- faktor Loyalitas Pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA*, 7(1), 671-680
- Sugiyono.2014.Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono.2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif , dan Kombinasi. Bandung: CV Alfabeta
- Sumarno, Indra Gunawan, Heru Satria Tambunan, Eka Irawan. 2018.Analisis Kinerja Kombinasi Algoritma Message- Digest Algoritim 5 (MD5), Rivest Shamir Adleman (RSA) dan Rivest Ciper 4 (RC4) pada Keamanan E- Dokumen. *Jurnal Sistem Informatika Ilmu Komputer Prima*,2(1),41-48.
- Surtha, Diah Wijayanti.2018.Administrasi Perkantoran.Sidoarjo:Indomedia Pustaka
- Tracy, Sarah J. 2020. Qualitative Research Methods Collecting Evidence, Crafting Analysis, Communicating Impact. USA : Wiley Blackwell
- Utami, Indah Wahyu.2017.Analisis Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pembelian. Surakarta: CV Pustaka Bengawan
- Yuliani, Wiwin.2018. Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling. *STKIP Siliwangi Journals*, 2(2), 83- 91