

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah memiliki hubungan yang sangat penting dengan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) karena UMKM merupakan salah satu pilar utama perekonomian negara, terutama di negara berkembang seperti Indonesia. UMKM menjadi salah satu sektor sumber pendapatan pemerintah terbesar, oleh sebab itu, pemerintah, pemerintah daerah, dunia usaha, dan masyarakat umum harus meningkatkan kemampuan dan peranan dalam perekonomian nasional secara menyeluruh, sinergis, dan berkesinambungan. Seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa sektor UMKM telah memberikan kontribusi yang sangat banyak terhadap perekonomian Indonesia, mulai dari meningkatkan pendapatan per kapita atau Product Domestic Bruto (PDB) Indonesia, mengurangi pengangguran, dan masih banyak lagi. Salah satu contoh nya UMKM sangat penting sebagai "*critical engine*" perekonomian nasional, yang memerlukan dukungan pemerintah untuk melanjutkan pertumbuhan.²

Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM, jumlah UMKM saat ini mencapai 64,2 juta dengan kontribusi terhadap PDB sebesar 61,07 persen atau senilai 8.573,89 triliun rupiah. Kontribusi UMKM terhadap perekonomian Indonesia meliputi kemampuan menyerap kurang lebih

²Bakrie, dkk., "Pengaruh Kreativitas UMKM Serta Kontribusinya Di Era Digitalisasi Terhadap Perekonomian Indonesia", Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 16 (2): 86, dalam <https://ejurnal.stie-portnumbay.ac.id/index.php/jeb/article/view/308/230>, diakses 25 Januari 2025

117 juta pekerja atau 97 persen dari total tenaga kerja yang ada, serta dapat menghimpun sampai 60,4 persen dari total investasi (data semester I tahun 2021). Jika kontribusi UMKM bertambah dari 5% menjadi 10%, maka kontribusi UMKM terhadap PDB negara tersebut akan dua kali lipat lebih besar dibandingkan sebelumnya.³

Tabel 1.1 Jumlah Perusahaan Industri Skala Usaha Mikro dan Kecil di Indonesia Menurut 2-digit KBLI (Unit), 2023

KBLI 2 digit (Deskripsi)	Jumlah Perusahaan Industri Skala Mikro dan Kecil Menurut 2-digit KBLI (Unit)	
	Mikro	Kecil
	2023	2023
10 Makanan	1714014	86813
11 Minuman	112665	2602
12 Pengolahan Tembakau	109090	105065
13 Tekstil	256308	6996
14 Pakaian Jadi	576749	46574
15 Kulit, Barang dari Kulit dan Alas Kaki	43129	5407
16 Kayu, , Barang dari Kayu dan Gabus	641054	13734
17 Kertas dan Barang dari Kertas	3822	627
18 Pencetakan dan Reproduksi Media Rekaman	28224	4483
19 Produk dari Batu Bara dan Pengilangan Minyak Bumi	0	0
20 Bahan Kimia dan Barang dari Bahan Kimia	21762	841
21 Farmasi, Produk Obat Kimia dan Obat Tradisional	26121	907
22 Karet, Barang dari Karet dan Plastik	6640	977
23 Barang Galian Bukan Logam	159108	15135
24 Logam Dasar	4645	239
25 Barang Logam, Bukan Mesin dan Peralatannya	124482	7913
26 Komputer, Barang Elektronik dan Optik	1298	148
27 Peralatan Listrik	1749	202
28 Mesin dan Perlengkapan ytdl	4556	1511
29 Kendaraan Bermotor, Trailer dan Semi Trailer	2194	677
30 Alat Angkutan Lainnya	10351	462
31 Furnitur	116074	10064
32 Pengolahan Lainnya	209256	7927
33 Jasa Reparasi dan Pemasangan Mesin dan	7837	152

³ **M. Junaidi**, Kementrian Keuangan Republik Indonesia, dalam <https://djpb.kemenkeu.go.id/portal/id/berita/lainnya/opini/4133-umkm-hebat,-perekonomian-nasional-meningkat.html>, diakses 25 Januari 2025

Peralatan		
JUMLAH	4181128	319456

Sumber: Badan Pusat Statistik

Salah satu kebijakan yang dapat ditempuh untuk mewujudkan UMKM agar tumbuh dengan baik adalah dengan pengembangan dan penguatan usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), khususnya Usaha Mikro dan Kecil (UMK). Dukungan pemerintah dan program juga harus diberikan, seperti Kredit Usaha Rakyat (KUR), Pembiayaan Ultra Mikro (UMi), dan KUR Super Mikro, sangat penting untuk membantu UMKM terus berkembang dan mempertahankan kontribusi mereka terhadap perekonomian.⁴ Pengembangan dan penguatan UMKM harus terus dijadikan salah satu agenda utama untuk memutus rantai kemiskinan di Indonesia. Pandangan ini bukan tanpa dasar. Kontribusi UMKM terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan daya serap tenaga kerja yang tinggi adalah yang mendasari pandangan tersebut. Besarnya sumbangsih terhadap PDB dan penyerapan tenaga kerja, yang berkorelasi linear terhadap pendapatan per kapita masyarakat, merupakan indikator atau bukti kontribusi yang signifikan dari UMKM.⁵

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam Undang-Undang. UU

⁴ Bakrie, dkk., "Pengaruh Kreativitas UMKM...", diakses 25 Januari 2025

⁵ Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, *Umk: Perkembangan Dan Dukungan Pemerintah Melalui Apbn*, (Jakarta: Pusat Kajian Anggaran Badan Keahlian Sekretariat Jenderal DPR RI, 2021), hal. 1

nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁶

Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.⁷ Salah satu fungsi pemerintah adalah menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan sebagai bentuk dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui organisasi pemerintahan daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah perangkat daerah provinsi dan kabupaten/ kota ditetapkan melalui peraturan daerah. perangkat daerah kabupaten/kota meliputi sekretariat daerah, sekretariat DPRD, inspektorat, dinas dan badan.

Untuk mengelola urusan-urusan pelayanan publik salah satunya bisa melalui aspek kelembagaan, maka sebagian fungsi pemerintah daerah dilembagakan dalam bentuk dinas-dinas seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai unit

⁶ *Undang-Undang (Uu) No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, (Pasal 1 hlm 3 dalam <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/38748/Uu-No-25-Tahun-2009>

⁷ M. Ihsan Dacholfany, *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Lampung Timur*, (Lampung: Cv. Laduny Alifatama, 2020), hlm. 24—25

pelaksananya⁸. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) hadir untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan efektif, berkeadilan, serta transparan dan akuntabel. Hal ini berarti untuk melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional dengan memiliki kualitas pelayanan publik, kompetensi, dan disiplin kerja yang baik terhadap masyarakat yang dilayani agar masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) peran yang sangat penting bagi UMKM untuk memfasilitasi dan memberikan pelayanan perizinan serta non-perizinan bagi pelaku usaha. Selain itu, menurut PP No.7/2021 DPMPTSP juga mengatur tentang pemberdayaan usaha mikro dan usaha kecil, kemitraan, kemudahan dan insentif, penyediaan pembiayaan bagi usaha mikro dan usaha kecil.⁹

Masyarakat dalam mengembangkan usaha harus memiliki izin legalitas usaha atau yang disebut dengan NIB (Nomor Induk Berusaha). Perizinan berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatannya. Sehingga dengan memiliki NIB merupakan langkah krusial dan penting bagi pelaku usaha UMKM untuk memastikan operasional bisnis yang dijalankan aman dan berkelanjutan. NIB (Nomor Induk Berusaha) memberikan dampak

⁸ *ibid*

⁹ *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah*, (Pasal 2 Ayat (2) hlm 4) dalam <https://peraturan.bpk.go.id/Details/161837/pp-no-7-tahun-2021>

terhadap pelaku usaha sebagai berikut: 1) Kemudahan usaha yang dijalankan, 2) Mendapat jaminan perlindungan hukum, 3) Memudahkan dalam mengembangkan usaha, 4) Membantu memudahkan pemasaran usaha dalam lingkup global, 5) Akses pembiayaan yang lebih mudah dan memperoleh pendampingan usaha dari pemerintah. Pendampingan ini bisa berupa workshop, seminar maupun penyuluhan langsung ke lokasi usaha.¹⁰

Apabila pelaku usaha UMKM belum memiliki legalitas yang sah atas usahanya, maka mereka akan menghadapi berbagai risiko, termasuk denda, penutupan usaha, kesulitan mendapatkan pembiayaan, serta terbatasnya akses ke program-program bantuan pemerintah.¹¹ Untuk mendapatkan NIB, setiap pelaku usaha bisa melakukan pendaftaran melalui OSS atau (*Online Single Submission*) sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. NIB berlaku sebagai angka pengenal impor, hak akses kepabeanan, pendaftaran kepesertaan pelaku usaha untuk jaminan sosial kesehatan dan jaminan sosial ketenagakerjaan, dan wajib lapor ketenagakerjaan untuk periode pertama pelaku usaha.¹²

¹⁰ Primadhita, Y., dan Budiningsih, “Analisis Perkembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Dengan Model Vector Auto Regression”, Jurnal Manajemen Kewirausahaan, 17(1), 1. <https://doi.org/10.33370/jmk.v17i1.396>, diakses 30 Januari 2025

¹¹ Risda, “Legalitas Usaha UMKM: Proses Perizinan dan Pentingnya Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)” dalam <https://izin.co.id/indonesia-business-tips/2024/07/01/pentingnya-legalitas-usaha-umkm/>, diakses 27 Januari 2025

¹² Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia “Cara mendaftar dan mendapatkan NIB di OSS”, dalam <https://pelaporan.komdigi.go.id/fpublikasi/detail/4>, diakses 25 Februari 2025

Disamping pentingnya NIB (Nomor Induk Berusaha) masih ada permasalahan yang dirasakan oleh pelaku usaha sehingga enggan dalam mengurus perizinan. Banyaknya perizinan dan non perizinan yang tersebar di instansi teknis, menyebabkan proses keluarnya izin kadang terlambat, fenomena birokrasi perizinan yang seringkali dianggap kompleks dengan timbul anggapan bahwa pelayanan publik di Indonesia, tinggi biaya, tidak mudah, dan membutuhkan waktu yang lama sehingga berpotensi menurunkan minat pelaku usaha untuk mengurus perizinan usahanya serta rendahnya tingkat kepuasan pelaku usaha UMKM dalam proses perizinan masih sering ditemui, meskipun pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, kompetensi, dan disiplin kerja terhadap instansi-instansi terkait seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).¹³

Dengan adanya permasalahan yang dirasakan masyarakat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) perlu memberikan sebuah pelayanan publik, kompetensi, dan disiplin kerja yang baik dengan memastikan proses perizinan berjalan dengan cepat, transparan, dan efisien kepada masyarakat. Karena dengan konsep satu pintu ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses perizinan dan non-perizinan, sehingga pelaku usaha tidak perlu lagi untuk mendatangi berbagai instansi atau dinas yang berbeda untuk mengurus satu jenis izin. Maka, pelayanan publik, kompetensi, dan disiplin kerja

¹³ Ombudsman Republik Indonesia “Menilik Mal Pelayanan Publik”, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--menilik-mal-pelayanan-publik>, diakses 30 Januari 2025

yang baik menjadi hal yang sangat penting bagi sebuah instansi atau lembaga dalam melayani masyarakat untuk mengurus perizinan.

Menurut Rambut Lupiyadi bahwa konsumen dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, antara lain: 1) Kualitas produk atau jasa. Dalam hal ini masyarakat akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa kualitas jasa yang digunakan berkualitas dan memiliki kompetensi yang baik. 2) Kualitas Pelayanan. Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini masyarakat akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapannya. 3) Faktor Emosional, memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini masyarakat akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapannya. 4) Biaya. Masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, akan cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.¹⁴

Adapun kualitas pelayanan menurut Sinambela adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).¹⁵ Apabila Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar berhasil memberikan kemudahan dalam mendaftarkan NIB dengan memberikn

¹⁴ Rambut Lupiyadi dan A. Handayani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta : Salemba Empat, 2006), hlm. 192

¹⁵ Sinambela, Lijan Poltak, dkk., *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 6

kualitas pelayanan publik, kompetensi, dan disiplin kerja yang baik, maka masyarakat akan merasa puas setelah mendapatkan jaminan atas hak-haknya dari negara dan kegiatan usaha yang mereka lakukan dapat berjalan dengan baik yang menyebabkan UMKM tumbuh dan akan berdampak terhadap perekonomian makro. Tidak hanya dampak yang kecil, tetapi dampaknya juga sangat besar terhadap roda perekonomian.¹⁶

Sebaliknya, apabila Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) belum bisa memberikan pelayanan yang baik maka pelaku usaha akan merasakan kekecewaan terhadap kurangnya pelayanan yang diberikan dan akan berpengaruh terhadap ketidakpuasan masyarakat. Oleh sebab itu pelayanan menjadi hal yang penting bagi sebuah organisasi khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam melayani masyarakat.

Selain kualitas pelayanan publik, kompetensi juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kompetensi merupakan kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, dan keterampilan. Menurut Mulyasa dalam Sadikin kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak.¹⁷ Apabila masyarakat merasa bahwa penyedia layanan memiliki kompetensi yang baik maka masyarakat akan selalu setia untuk mempergunakan layanan pada Dinas Penanaman Modal

¹⁶ S. Wahyunti, "Peran strategis UMKM dalam menopang perekonomian Indonesia di Tengah Pandemi Covid-19", *J-ESA (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 3(2), 280, dalam <https://ejournal.iaimbima.ac.id/index.php/jesa/article/download/554/582>, diakses 30 Januari 2025

¹⁷ Ali Sadikin, Isra Misra, dan Muhammad Sholehudin, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Palangka Raya: LP2M IAIN Palangka Raya Press, 2021), hlm. 32

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) serta tidak memiliki keinginan untuk mencoba layanan jasa kantor yang lain. Semakin baik kompetensi yang dimiliki karyawan dan organisasi akan semakin meningkatkan loyalitas pelanggan dan menciptakan kepuasan masyarakat.¹⁸

Disamping kompetensi, yang perlu diperhatikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk meningkatkan kepuasan masyarakat adalah disiplin kerja. Disiplin kerja yang baik akan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan lebih efisien, yang langsung berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat. Sebaliknya, kurangnya disiplin dalam kerja dapat menurunkan kualitas layanan, yang akan mengurangi tingkat kepuasan masyarakat dan bahkan merusak reputasi organisasi atau instansi yang bersangkutan.

Kepuasan pelaku usaha merupakan faktor utama dari instansi terkait seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Menurut Kotler kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.¹⁹ Hal ini mendasari bahwa kualitas pelayanan publik, kompetensi dan disiplin kerja yang maksimal diperlukan agar proses

¹⁸ Donny Wirawan, Ngaliman, dan I Wayan Catra Yasa, "Pengaruh Kompetensi, Tarif Pelabuhan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada PT. Covanova Trans Services Batam", Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 24 (2): 1955, dalam <https://ji.unbari.ac.id/index.php/ilmiah/article/view/4655>, diakses 23 Desember 2024

¹⁹ Philip Kotler dan A.B, Susanto. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian* (Edisi pertama), (Jakarta: Salemba Empat, 2000) hlm. 52

perizinan berjalan dengan lancar, efektif dan efisien sehingga secara tidak langsung masyarakat akan puas dengan pelayanan tersebut.

Sebelumnya dalam kajian literatur terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad Nurhidayat dan Bahtiar Efendi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo” menunjukkan bahwa disiplin kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.²⁰ Penelitian yang dilakukan Nia Ratmelia, Widi Ruspitasari, dan Mohammad Bukhori dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Kutai Timur).” Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.²¹

Dari kajian artikel diatas, menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan hal yang sangat penting dan harus di perhatikan bagi sebuah lembaga atau instansi terkait, ditengah menjamurnya lembaga perizinan zaman sekarang. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti ingin membuktikan kembali bahwa kualitas pelayanan publik, kompetensi, dan

²⁰ Ahmad Nurhidayat dan Bahtiar Efendi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo”, Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 2 (2): 2021, dalam <https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/jebe/article/view/1752/1068>, diakses 17 Februari 2025

²¹ Nia Ratmelia, Widi Ruspitasari, dan Mohammad Bukhori, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Kutai Timur)”, Jurnal Kesmas Prima Indonesia, 2 (1): 746 Dalam <https://journal.s2asia.ac.id/index.php/jiram/article/view/58/58>, Diakses 12 Januari 2025

disiplin kerja dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dan membuktikan apakah variabel tersebut masih relevan untuk diteliti kembali.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan serta peningkatan investasi di Kabupaten Blitar, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah kabupaten Blitar (Lembaran Daerah Kabupaten Blitar Tahun 2016 Nomor 10/D Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Blitar Nomor 17).

Kedudukan, susunan organisasi, tugas, dan fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar tetapkan dengan Peraturan Bupati Blitar Nomor 56 Tahun 2018. DPMPTSP Memiliki tugas membantu Bupati Blitar dalam melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Pemerintah Daerah.²²

Struktur ekonomi Kabupaten Blitar didominasi oleh tiga lapangan usaha utama yaitu Pertanian, Kehutanan dan Perikanan, Sektor Perdagangan Besar dan Eceran, Reparasi Mobil dan Sepeda Motor dan Sektor Industri Pengolahan. Ketiga lapangan usaha tersebut memberikan

²² DPMPTSP Kabupaten Blitar (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu), *Sekilas DPMPTSP*, dalam https://dpmptsp.blitarkab.go.id/?page_id=19840, diakses 29 Desember 2024

kontribusi sebesar 65,63 persen pada tahun 2016. Sektor Konstruksi juga memberikan kontribusi yang cukup besar dalam perekonomian Kabupaten Blitar sementara Sektor-sektor yang lain kontribusinya dibawah 5 (lima) persen.²³

Tabel 3.1 Jumlah Populasi Pelaku Usaha UMKM Skala Mikro dan Kecil yang Mengurus Perizinan NIB (Nomor Induk Berusaha) pada DPMPTSP Kabupaten Blitar

No.	Tahun Pengajuan Proyek	Uraian Skala Usaha	Jumlah Keseluruhan (menunggu verifikasi)	Jumlah yang memiliki izin terbit otomatis
1	2021	Mikro dan Kecil	100.000	3.218
2	2022	Mikro dan Kecil		13.313
3	2023	Mikro dan Kecil		20.615
4	2024	Mikro dan Kecil		22.241
5	2025	Mikro dan Kecil		2.930
		Jumlah	100.000	62.227

Sumber: Data diambil dari OSS DPMPTSP Kabupaten Blitar 2025

Berdasarkan data di atas, UMKM Skala Mikro dan Kecil yang sudah mengurus perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Blitar secara keseluruhan berjumlah 100.000 pelaku usaha, sedangkan yang sudah memiliki izin NIB (Nomor Induk Berusaha) berjumlah 62.227.

Berdasarkan uraian data-data, permasalahan, serta penelitian terdahulu, maka mendorong peneliti untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pelaku usaha UMKM dalam mengurus perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar. Sehingga berdasarkan latar

²³ DPMPTSP Kabupaten Blitar, *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kabupaten Blitar 2024 Triwulan III*, (Blitar, 2024) hlm. 29

belakang tersebut mengangkat topik “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha Umkm dalam Mengurus Perizinan Usaha (Studi pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar)**”.

B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan kegiatan mendeteksi, dan melacak serta menjelaskan aspek permasalahan yang muncul dan berkaitan dengan judul penelitian atau dengan masalah atau variabel yang akan diteliti. Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diuraikan beberapa masalah yang diidentifikasi adalah:

- a) Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Pelaku Usaha UMKM dalam mengurus perizinanmpada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar.
- b) Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Pelaku Usaha UMKM dalam mengurus perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar.
- c) Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pelaku Usaha UMKM dalam mengurus perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar.

- d) Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi, dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pelaku Usaha UMKM dalam mengurus perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar.

2. Batasan Masalah

Seperti yang dipaparkan sebelumnya, penelitian ini hanya difokuskan pada pelaku usaha UMKM yang sudah mengurus perizinan dan memiliki izin legalitas usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar. Agar tidak terjadi kesalahan persepsi dan perbedaan pendapat maka peneliti memberikan batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu

- a) Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini hanya variabel-variabel yang terdapat dalam pengaruh kualitas pelayanan publik, kompetensi dan disiplin kerja terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM dalam mengurus perizinan.
- b) Responden penelitian hanya pelaku usaha UMKM yang telah mengurus perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar.
- c) Penelitian ini dibatasi pada survey sampel, yaitu informasi dikumpulkan dari sebagian populasi untuk mewakili seluruh populasi.

- d) Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang dimana pengambilan datanya dengan angket atau kuisioner.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, dapat penulis paparkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM dalam mengurus perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar?
2. Bagaimana kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM dalam mengurus perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar?
3. Bagaimana disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM dalam mengurus perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar?
4. Bagaimana kualitas pelayanan publik, kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM dalam mengurus perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar?

D. Tujuan Penrlitian

Untuk menguji pengaruh faktor kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM dalam mengurus perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar.

1. Untuk menguji pengaruh faktor kompetensi terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM dalam mengurus perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar.
2. Untuk menguji pengaruh faktor disiplin kerja terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM dalam mengurus perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar.
3. Untuk menguji pengaruh faktor kualitas pelayanan publik, kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM dalam mengurus perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat atau kegunaan secara teoritis maupun secara praktis. Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi negara terutama mengenai berbagai macam hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelaku usaha khususnya di bidang perizinan di Kabupaten Blitar serta dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian lanjutan terkait dalam penelitian ini.

2. Manfaat Secara Praktis

a) Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna untuk memenuhi syarat tugas akhir skripsi serta sebagai aktualisasi diri untuk mengaplikasikan teori yang telah dipelajari tentang pelayanan publik untuk dicocokkan dengan keadaan yang ada pada kenyataan dilapangan khususnya mengenai pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar (DPMPTSP).

b) Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan wawasan baru dan referensi untuk perpustakaan serta bagi para peneliti yang ada kaintannya dengan penelitian ini.

c) Bagi Pemerintah Kabupaten Blitar

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak pemerintah daerah kabupaten Blitar khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai badan yang paling berperan dalam

kaitannya pemberian izin sehingga dapat membenahi sistem perizinan yang ada sekarang.

F. Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup yaitu batasan yang memudahkan untuk dilaksanakannya suatu penelitian agar efektif dan efisien yang bergunautnuk memisahkan aspek tertentu dalam objek. Adapun variabel yang dikaji dan diteliti dalam penelitian ini yaitu difokuskan pada variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik (X1), kompetensi (X2), dan disiplin kerja (X3), sedangkan untuk variabel terikat adalah kepuasan masyarakat (Y).

2. Keterbatasan Penelitian

Seperti yang dipaparkan sebelumnya, penelitian ini hanya difokuskan pada pelaku usaha UMKM yang sudah mengurus perizinan dan memiliki izin legalitas usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar. Agar tidak terjadi kesalahan persepsi dan perbedaan pendapat maka peneliti memberikan batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu

- 1) Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini hanya variabel-variabel yang terdapat dalam pengaruh kualitas

pelayanan publik, kompetensi dan disiplin kerja terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM dalam mengurus perizinan.

- 2) Responden penelitian hanya pelaku usaha UMKM yang telah me perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar.
- 3) Penelitian ini dibatasi pada survey sampel, yaitu informasi dikumpulkan dari sebagian populasi untuk mewakili seluruh populasi.
- 4) Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang dimana pengambilan datanya dengan angket atau kuisisioner.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

Secara konseptual yang dimaksud dengan “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pelaku Usaha UMKM pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar” adalah sebagai berikut:

a. Kualitas pelayanan publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan

penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²⁴

b. Kompetensi

“Kompetensi” adalah pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan perilaku yang diterapkan seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya dan yang merupakan kunci terkait karyawan untuk mencapai hasil yang relevan dengan strategi bisnis organisasi.²⁵

c. Disiplin kerja

Disiplin kerja merupakan fondasi utama dalam mencapai kesuksesan di berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam lingkup profesional. Kemampuan untuk mempertahankan tingkat kedisiplinan yang tinggi adalah kunci penting dalam mencapai produktivitas optimal dan menciptakan lingkungan kerja yang sehat.²⁶

d. Kepuasan

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas merasa senang perihal hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan

²⁴ *Undang-Undang (Uu) No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, dalam <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/38748/Uu-No-25-Tahun-2009>

²⁵ Dedi Rianto Rahadi, Etty Susilowati, Miftah Farid, “*Kompetensi Sumber Daya Manusia*”, (Tasikmalaya: Cv. Lentera Ilmu Madani, 2021), hlm. 9

²⁶ Maskur, Dkk, “*Disiplin Kerja : Tanggung Jawab, Reward Dan Punishment*”, (Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, Banjarmasin 2024), hlm. 1

mengonsumsi sebuah produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.²⁷

2. Definisi Operasional

a. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (Tjiptono & Chandra dalam Nurdin) mengungkapkan terdapat lima dimensi atau indikator utama untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:²⁸

- 1) Reliabilitas (*Reliability*)
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- 3) Jaminan (*Assurance*)
- 4) Empati (*Empathy*)
- 5) Bukti Fisik (*Tangible*)

b. Kompetensi

Indikator yang mempengaruhi kompetensi karyawan suatu perusahaan menurut Ruky dalam jurnal Linda Sinaga, dkk, yaitu: ²⁹

- 1) Karakter pribadi (*traits*)
- 2) Konsep diri (*self concept*)
- 3) Pengetahuan (*knowledge*).
- 4) Keterampilan (*skill*)
- 5) Motivasi kerja (*motives*)

²⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2021

²⁸ Pandi Tjiptono, "*Manajemen Jasa*", (Yogyakarta : Andi, 1996), hlm. 70

²⁹ Dora Linda Sinaga dkk., "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Sinar Sosro Medan (Produksi The Botol Sosro)", Jurnal Ilmiah Socio Secretum, 9 (1): 160 dalam <https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/socio/article/view/219/232>, diakses 3 Februari 2025

c. Disiplin Kerja

Menurut Stephen P. Robbins dalam jurnal Dewi Sapitri ada beberapa indikator disiplin kerja, yaitu sebagai berikut :³⁰

- 1) Disiplin Waktu, disiplin waktu diartikan sebagai sikap atau perilaku yang menunjukkan ketundukan pada jam kerja, antara lain: karyawan melakukan tugas dengan benar dan tepat waktu, kehadiran serta kepatuhan karyawan saat jam kerja.
- 2) Disiplin Peraturan, peraturan maupun tata tertib yang tertulis dan tidak tertulis dibuat agar tujuan suatu organisasi dapat dicapai dengan baik. Untuk itu dibutuhkan sikap setia dari karyawan terhadap komitmen yang telah ditetapkan tersebut. Kesetiaan disini berarti taat dan patuh dalam melaksanakan perintah dari atasan dan peraturan, tata tertib yang telah ditetapkan. Serta ketaatan karyawan dalam menggunakan kelengkapan pakaian seragam yang telah ditentukan organisasi atau perusahaan.
- 3) Disiplin Tanggung Jawab, salah satu bentuk tanggung jawab karyawan, adalah menggunakan dan memelihara peralatan secara maksimal agar kantor tetap berjalan lancar. serta kemampuan untuk mengatasi tugas-tugas yang merupakan bagian dari tugas kita sebagai karyawan.

³⁰ Dewi Sapitri dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening”, 3 (1): 3, Dalam <https://prosiding.unipma.ac.id/index.php/SIMBA/article/view/3533/2814>, diakses 23 Desember 2024

d. Kepuasan

Menurut Consuegra dalam jurnal Sapitri dan Sari, kepuasan masyarakat memiliki 3 indikator, yaitu sebagai berikut: ³¹

1) Kesesuaian dengan harapan.

Produk atau layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan. Jika harapan pelanggan terpenuhi atau bahkan terlampaui, maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Sebaliknya, jika kenyataan tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa kecewa.

2) Persepsi kinerja.

Hasil kerja yang diterima klien sangat baik atau buruk. Penilaian ini didasarkan pada pengalaman pelanggan setelah menggunakan atau mengkonsumsi produk atau layanan tersebut.

3) Evaluasi pelanggan.

Secara umum, layanan yang diterima pelanggan lebih baik atau lebih buruk daripada perusahaan lain yang menawarkan produk atau layanan yang sama.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah,

³¹ Dewi Sapitri, Putri Oktovita Sari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening”, 4 : 18, Dalam..., diakses 23 Desember 2024

Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian, Penegasan Istilah, serta Sistematika Penulisan.

BAB II

LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan membahas mengenai teori-teori yang menurut variabel. Variabel X. Variabel X1 Kualitas Pelayanan Publik, variabel X2 yaitu Kompetensi, variabel X3 yaitu Disiplin Kerja, dan Variabel Y Kepuasan. Kajian Penelitian Terdahulu, Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian.

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas mengenai Pendekatan dan Jenis Penelitian, Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling, Sumber Data dan Variabel, Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

Pada bab empat ini akan membahas mengenai hasil dari penelitian yang sudah diteliti yaitu meliputi deskripsi data serta pengujian hipotesis.

BAB V**PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Pada bab lima ini akan membahas mengenai pembahasan-pembahasan dari setiap rumusan masalah.

BAB IV**PENUTUP**

Pada bab enam ini akan membahas mengenai kesimpulan penelitian berdasarkan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti, dan berisis tentang saran yang diberikan kepada pihak yang berkepentingan terhadap penelitian yang dilakukan ini.