

IMPLEMENTASI PELAYANAN RUMAH KEMASAN PLUT UMKM KOTA BATU

Oplianus Atabara, Agung Suprojo, Willy Tri Hardianto

Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang, Indonesia

*Corresponding Author:
Oplianus Atabara

Abstract

Batu City is a small city located in the province of East Java and is famous as a tourist destination, of course with the existing potential, this creates a great opportunity for Micro, Small and Medium Enterprises to develop, the existence of good opportunities like this must be maximized by the Batu City government in creating innovation policies for the sake of creating progress for Micro, Small and Medium Enterprises actors. The presence of the Packaging House in Batu City is an innovation in the Batu City government's policy to help the community, especially Micro, Small and Medium Enterprises actors in packaging products from Micro, Small and Medium Enterprises so that they look more attractive and can increase selling prices, especially in growing the economy. However, it was also reported from the article batuseru.co.id that the existence of the Packaging House which is adjacent to the Integrated Business Service Center for Micro, Small and Medium Enterprises Cooperatives (PLUT-KUMKM) was deemed not optimal. The method used in this study is a qualitative research method in this study, which is the place or location of research for researchers, namely at PLUT K-UMKM. Data collection techniques include: observation, interviews and documentation which are informants in this study are functional officials of PLUT K-UMKM Batu City and Micro, Small and Medium Enterprises actors. The results of the study obtained are that the Implementation of Public Services for Micro, Small and Medium Enterprise Packaging Houses in Batu City has shown good performance in helping Micro, Small and Medium Enterprises improve the quality of their product packaging.

Keywords: Micro Small and Medium Enterprises, Services, Packaging Houses

PENDAHULUAN

UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) adalah sektor usaha yang penting dalam perekonomian suatu negara. Istilah ini mengacu pada segmen usaha yang memiliki skala kecil hingga menengah dalam hal jumlah karyawan, omset, dan aset. Secara umum, UMKM meliputi tiga kategori usaha mikro, usaha kecil, usaha menengah. Dikutip dalam artikel gramedia.blog di jelaskan bahwa Pada dasarnya, UMKM adalah arti usaha atau bisnis yang dilakukan oleh individu, kelompok, badan usaha kecil, maupun rumah tangga. Indonesia sebagai negara berkembang menjadikan UMKM sebagai pondasi utama sektor perekonomian masyarakat, hal ini dilakukan untuk mendorong kemampuan kemandirian dalam berkembang pada masyarakat khususnya dalam sektor ekonomi.

Sesuai dengan pengertian dalam undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini, usaha kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil sebagaimana dimaksud dalam undang-undang ini dan usaha menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang- Undang ini.

Dari berbagai penjelasan diatas kita bisa simpulkan secara singkat bahwa UMKM adalah sebuah kegiatan usaha atau kinerja yang di bangun perorangan maupun lebih. Menurut Mutegi,dkk (2015), kinerja UMKM merupakan hasil kerja yang diraih individu yang menyesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut pada suatu perusahaan dalam periode tertentu, yang dikaitkan dengan sebuah ukuran nilai atau standar tertentu pada perusahaan individu tersebut bekerja. Kinerja UMKM merupakan salah satu sasaran terpenting bagi manajemen keuangan yaitu dengan memaksimalkan kemakuran pemilik selain memaksimumkan nilai perusahaan.

Potensi UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) sangat besar dalam mendukung perekonomian suatu negara. Diantara nya ada potensi utama dari UMKM yaitu:

- a. Penciptaan Lapangan Kerja: UMKM memiliki fleksibilitas yang tinggi dalam menciptakan lapangan kerja baru. Mereka cenderung lebih mudah untuk mempekerjakan tenaga kerja lokal, termasuk mereka yang belum memiliki keterampilan khusus atau pengalaman kerja yang luas.
- b. Inovasi dan Kreativitas: UMKM seringkali menjadi sumber inovasi dan kreativitas dalam pengembangan produk dan layanan baru. Karena ukuran yang lebih kecil dan struktur yang lebih fleksibel, UMKM dapat dengan cepat menyesuaikan diri dengan perubahan pasar dan memenuhi kebutuhan konsumen dengan cara yang inovatif.
- c. Pemberdayaan Masyarakat: UMKM sering kali didirikan oleh warga lokal atau kelompok masyarakat yang ingin memanfaatkan sumber daya yang ada di sekitar mereka. Hal ini dapat memberdayakan masyarakat setempat secara ekonomi dan sosial, serta mengurangi ketimpangan ekonomi di berbagai wilayah.
- d. Diversifikasi Ekonomi: Kehadiran UMKM dapat membantu dalam diversifikasi struktur ekonomi suatu negara. Mereka memberikan kontribusi yang signifikan terhadap berbagai sektor industri, termasuk pertanian, perdagangan, manufaktur, pariwisata, dan layanan.
- e. Ekspansi Pasar: Dengan dukungan teknologi digital dan akses internet yang semakin meluas, UMKM memiliki potensi untuk memperluas pasar mereka secara nasional maupun internasional. Berbagai platform e-commerce dan jejaring sosial memungkinkan UMKM untuk menjual produk mereka kepada konsumen di berbagai lokasi tanpa harus memiliki infrastruktur fisik yang besar.
- f. Resilien: UMKM sering kali lebih tahan terhadap goncangan ekonomi karena ukurannya yang kecil dan kemampuannya untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan pasar.

Dengan memanfaatkan potensi-potensi ini, dukungan yang tepat dari pemerintah, lembaga keuangan, dan sektor swasta dapat membantu UMKM dalam mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan dan kontribusi yang lebih besar terhadap perekonomian nasional.

Menurut Krisna dan Nuratama (2021:19) dalam bukunya mengatakan bahwa bisnis UMKM memiliki peranan strategis dalam perekonomian Indonesia, Adapun peranan strategis tersebut antara lain:

- a. Kedudukannya sebagai pemain utama dalam kegiatan
- b. ekonomi diberbagai sektor
- c. Penyedia lapangan kerja yang terbesar
- d. Pemain penting dalam pengembangan kegiatan ekonomi lokal dan pemberdayaan Masyarakat
- e. Pencipta pasar baru dan sumber inovasi
- f. Sumbangannya dalam menjaga neraca pembayaran melalui kegiatan ekspor

Dari paparan di atas kita bisa lihat bagaimana potensi dan peranan yang baik dari pelaku UMKM dalam menciptakan kestabilan perekonomian di sebuah wilayah yang artinya

dibutuhkan keterlibatan pemerintah dalam hal ini untuk menopang roda perekonomian UMKM. Menurut Sudati,dkk (2019) dalam jurnal penelitiannya mengatakan bahwa dengan penguatan UMKM melalui komitmen pemerintah diharapkan akan meningkatkan iklim investasi dan meningkatkan gairah usaha, dengan demikian UMKM dapat menjadi pilar membangun perekonomian bangsa. Perannya yang begitu besar dalam perekonomian nasional, sudah seharusnya UMKM mendapat perhatian khusus dari pihak pengambil kebijakan.

Kota Batu merupakan sebuah kota kecil yang terletak di provinsi Jawa Timur, Kota Batu terkenal sebagai destinasi wisata. Beberapa objek wisata terkenal di Kota Batu antara lain Jatim Park, Eco Green Park, Museum Angkut, Batu Secret Zoo, Alun-Alun Batu, dan banyak lagi. Wisata alam seperti Coban Rondo, Coban Talun, dan Paralayang Batu juga menjadi daya tarik tersendiri. Tentunya dengan potensi kekayaan alam wisata yang cukup banyak mampu menarik wisatawan untuk datang berkunjung ke tempat ini, tentunya hal ini membuat peluang besar bagi UMKM untuk berkembang, adanya kesempatan baik seperti ini harus dimaksimalkan pemerintah Kota Batu dalam menciptakan kebijakan inovasi demi terciptanya kemajuan pelaku UMKM.

Hadirnya Rumah kemasan di Kota Batu merupakan inovasi kebijakan pemerintah Kota Batu untuk membantu masyarakat terutama pelaku UMKM dalam mengemas produk hasil UMKM agar terlihat lebih menarik dan dapat meningkatkan harga jual, terutama dalam menumbuh kembangkan perekonomian dimasa pandemi. Dalam artikel timesindonesia.com Batu mengatakan bahwa Ada 4 fasilitas yang bisa kita dapatkan di Rumah Kemasan PLUT (Pusat Layanan Usaha Terpadu) Kota Batu yang diresmikan oleh Wali Kota Batu, Dra Hj Dewanti Rumpoko MSi. Antara lain, mendesain dan redesain kemasan produk UMKM dan IKM. Kedua membuat kemasan sampling untuk test market maksimal 100 pcs kemasan baru jika bisa diterima pasar, maka akan direkomendasikan ke percetakan mitra rumah kemasan untuk diproduksi lebih banyak.

Ketiga di rumah kemasan ini memberikan rekomendasi kepada percetakan- percetakan yang menjadi mitra kemasan untuk di beri harga khusus. Keempat Rumah Kemasan melaksanakan pelatihan dan pendampingn kemasan produk UMKM dan IKM. Di jelaskan lebih lanjut oleh Andri Yunanto selaku Pengelola Pusat Layanan Usaha Terpadu (PLUT) bahwa pemerintah Kota Batu memberikan pendampingan usaha, bekerja sama dengan PLUT UMKM tidak hanya meningkatkan kemasan, tapi pemerintah turut bantu memberikan pendampingan manajemen usahanya melalui PLUT KUMKM kota Batu untuk bidang kelembagaan, produksi, pemasaran.

Sesuai Kebijakan yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 1 Tahun 2016 tentang Pembedayaan dan pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah dan mengacu pada undang-undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang standarisasi dan Penilaian Kesesuaian yang mengatur tentang standar produk, termasuk pengemasan, dan penilaian kesesuaian produk. Rumah kemasan UMKM perlu mematuhi standar ini untuk memastikan produk mereka memenuhi persyaratan kualitas dan keselamatan. Dalam perda Kota Batu juga dijelaskan secara tegas bahwa pemerintah Kota Batu harus berupaya memberikan pemberdayaan dan pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah, perlu dilakukan secara menyeluruh, optimal, dan berkesinambungan melalui pengembangan iklim usaha yang kondusif, pemberian kesempatan berusaha, dukungan, perlindungan, dan pengembangan usaha seluasluasnya, sehingga mampu meningkatkan kedudukan, peran, dan potensi usaha mikro, kecil, dan menengah dalam memajukan pembangunan dan mewujudkan pertumbuhan ekonomi di Kota Batu, hadirnya rumah kemasan ini di nilai sebagai wujud upaya pemeberdayaan dan pengembangan pemerintah Kota Batu dalam memajukan pembangunan UMKM serta memberikan pelayanan yang baik.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan. Dalam memberikan pelayanan publik yang baik tentunya memiliki standar khusus, Mukarom dan Laksana (2018:85) menyatakan bahwa standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan.
2. Waktu penyelesaian.
3. Biaya pelayanan.
4. Produk pelayanan.
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Yang artinya sebagai implementator sudah seharusnya pemerintah Kota Batu memberikan pelayanan secara efektif dan efisiensi di setiap sektor pemerintah salah satunya dalam memberikan pelayanan di bidang pengelolaan dan pengembangan UMKM.

Dalam artikel suarajatim.com di jelaskan bahwa upaya pemkot Batu dalam membangun Pusat Layanan Usaha Terpadu Koperasi dan UMKM (PLUT-KUMKM) kurang dimanfaatkan oleh pelaku UMKM di Kota Batu. Hal ini terjadi lantaran para pelaku UMKM yang belum familiar dengan lembaga PLUT KUMKM yang berdiri di kawasan Jalan Abdul Gani Atas, Kelurahan Ngaglik Kecamatan Batu tersebut.

Di lansir juga dari artikel batuseru.co.id di beritakan bahwa keberadaan Rumah Kemasan yang berdampingan dengan Pusat Layanan Usaha Terpadu Koperasi Usaha Mikro Kecil Menengah (PLUT-KUMKM) dirasa belum optimal. Keterbatasan sumber daya pada rumah kemasan PLUT-UMKM juga sering kali memiliki keterbatasan dalam hal sumber daya manusia, keuangan, dan infrastruktur. Hal ini dapat mempengaruhi kemampuan mereka untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efisien kepada pelanggan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk mengkaji terkait bagaimana Implementasi pelayanan Rumah Kemasan UMKM di Kota Batu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini di Kota Batu menggunakan pendekatan metode kualitatif deskriptif, sedangkan pengumpulan data didapatkan dengan wawancara (*interview Guide*), Observasi dan Dokumentasi. selain itu cara penentuan informan dilakukan dengan model *purposive Sampling*. Informan yang dipilih didasarkan pada kriteria tertentu. Penentuan informan minimal merupakan objek yang subjektif terhadap masalah yang diteliti, dan merupakan individu yang paling memahami pokok kajian yang diteliti. Kajian penentuan informan lain nya juga pada posisi struktural dari orang/individu yang dijadikan informan, sehingga informasinya lebih terukur dan jelas. Oleh karena itu informan kunci dari penelitian ini adalah bapak Yosi Hendrawan S. S.T selaku kepala pengelolaan lembaga PLUT Kota Batu dan pegawai PLUT ibu Nandita Wilda Nisa dan Para pelaku usaha UMKM di Kota Batu yang itu Ibu Ria. Analisis data dilakukan berdasarkan 3 alur, dimulai dari *Data Reduction* (Reduksi Data), *Display Data* (Penyajian Data), dan diakhiri dengan *Verification* (Penarikan Kesimpulan).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang– undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Peradilan dan Kebijakan yang dibuat oleh Lembaga–Lembaga Pemerintah dalam kehidupan kenegaraan

Implementasi menurut Muhammad Joko (2012:189) bahwa implementasi merupakan suatu penerapan ide-konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga mendapatkan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan, maupun sikap. Program "Rumah Kemasan PLUT UMKM" adalah sebuah bentuk implementasi inovasi kebijakan pemerintah yang merujuk pada inisiatif yang diselenggarakan oleh PLUT UMKM. PLUT yang merupakan singkatan dari Pusat Layanan Usaha Terpadu, sedangkan UMKM adalah singkatan dari Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Program ini bertujuan untuk membantu UMKM dalam hal pengemasan produk hasil usaha mereka. Dalam program "Rumah Kemasan PLUT UMKM", terdapat beberapa komponen fasilitas atau kegiatan yang diberikan pemerintah Kota Batu kepada pelaku UMKM, seperti:

- a) Pelatihan dan pendampingan: UMKM dapat menerima pelatihan dan pendampingan untuk merancang, mengembangkan, dan memproduksi kemasan yang sesuai dengan produk mereka.
- b) Bantuan teknis: PLUT UMKM mungkin menyediakan bantuan teknis dalam hal desain kemasan, pemilihan bahan kemasan, dan proses produksi kemasan.
- c) Akses ke sumber daya: Program ini mungkin juga memberikan akses UMKM ke sumber daya yang dibutuhkan untuk produksi kemasan, seperti peralatan produksi atau bahan baku.
- d) Pengembangan jaringan: Melalui program ini, UMKM dapat memperluas jaringan mereka dengan pihak terkait dalam industri kemasan, termasuk pemasok bahan kemasan, produsen kemasan, atau perusahaan distribusi.

Tujuan dari program "Rumah Kemasan PLUT UMKM" adalah untuk membantu UMKM meningkatkan daya saing mereka di pasar dengan meningkatkan kualitas dan penampilan produk melalui kemasan yang menarik dan fungsional. Program semacam ini dapat menjadi salah satu upaya dalam mendukung pertumbuhan dan pengembangan UMKM di Indonesia. Dalam menjalankan program Rumah kemasan perlu didukung dengan memberikan pelayanan yang baik, efektif, efisien dan nyaman bagi pelaku UMKM di Kota Batu. Dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang prima, perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 13 2003, dalam Mukarom dan Laksana (2018:84) bahwa, prinsip penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan.
2. Kejelasan.
3. Kepastian Waktu.

4. Akurasi.
5. Keamanan.
6. Tanggung jawab.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana.
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan.
10. Kenyamanan.

Menurut A. S. Moenir (dalam Rumengan 2019:49) dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung dalam penerapan pelayanan tersebut antara lain :

Sistem, Prosedur dan Metode

Sistem adalah kerangka kerja yang mengatur bagaimana suatu organisasi atau proses berjalan. Dalam pelayanan publik, sistem meliputi segala aturan, kebijakan, dan mekanisme yang mengatur bagaimana layanan diberikan. Sistem dan prosedur merupakan fondasi yang kuat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, untuk mencapai pelayanan yang berkualitas, diperlukan integrasi yang baik antara sistem, prosedur, dan faktor-faktor pendukung lainnya. Sistem, prosedur, dan metode pelayanan yang baik merupakan kunci untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, efisien, dan efektif kepada masyarakat.

Setelah dilakukan pengamatan di lapangan peneliti mendapati bahwa dari segi sistem, prosedur dan metode yang diberikan pegawai PLUT-KUMKM kepada pelaku UMKM yang ingin menggunakan fasilitas rumah kemasan tidak berbelit- belit, prosedur dalam menggunakan rumah kemasan dilakukan secara sederhana, tidak memberatkan para pelaku UMKM, dalam tahap pengurusan pendaftaran administrasi juga tidak di pungut biaya sepeserpun. Bahkan fasilitas lain yang di tawarkan juga adalah dapat mengurus surat ijin usaha yang di bantu oleh pihak petugas pelayanan yang bisa di akses secara online dari mana saja, kapanpun dan gratis. Diperkuat dengan pernyataan saat peneliti melakukan wawancara bersama pegawai fungsional PLUT dan masyarakat pelaku UMKM dimana sesuai dengan pernyataan langsung dari narasumber bahwa pegawai atau petugas memberikan pelayanan dengan baik, nyaman, cepat, serta efektif dan efisien.

Personil/petugas

Personil atau petugas pelayanan publik merupakan salah satu faktor kunci dalam keberhasilan suatu pelayanan publik. Mereka adalah ujung tombak yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Mereka bertanggung jawab dalam memberikan layanan yang dibutuhkan masyarakat secara langsung, seperti pengurusan dokumen, informasi, atau penyelesaian masalah.

Setelah dilakukan pengamatan dan observasi langsung di lapangan peneliti mendapati bahwa petugas dan aparatur cukup memadai dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada para pelaku UMKM, adanya ketersediaan SDM yang cukup dan memumpuni yang dapat menunjang pelayanan yang baik. Yang kemudian peneliti dapatkan setelah melakukan wawancara bersama beberapa narasumber dimana masyarakat pelaku UMKM merasa dilayani dengan baik oleh petugas, mereka juga merasakan adanya kecukupan SDM dari petugas

pelayanan rumah kemasan, petugas memberikan informasi dan melayani dengan baik, dari sudut pemberi layanan juga mengatakan bahwa memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sudah menjadi SOP lembaga yang sesuai dengan prinsip perda kota Batu.

Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan publik merupakan elemen penting yang menunjang kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Fasilitas yang memadai dan tertata dengan baik akan memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan. Sarana adalah Segala sesuatu yang bersifat non-fisik, seperti sistem, prosedur, dan kebijakan yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik. contohnya: sistem informasi manajemen, prosedur perizinan, dan kebijakan pelayanan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang bersifat fisik, seperti gedung, ruang tunggu, peralatan, dan infrastruktur pendukung lainnya. Contohnya: kantor pelayanan, ruang tunggu, komputer, jaringan internet, dan aksesibilitas untuk penyandang disabilitas. Fungsi sarana dan prasarana pelayanan publik menunjang efektivitas layanan:

- a. Fasilitas yang memadai akan mempermudah petugas dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan efisiensi kerja.
- b. Meningkatkan Kenyamanan Masyarakat: Ruang tunggu yang nyaman, fasilitas yang lengkap, dan akses yang mudah akan membuat masyarakat merasa nyaman saat mengurus keperluan.
- c. Menunjang Kualitas Layanan: Fasilitas yang modern dan terawat akan memberikan kesan profesionalisme dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.
- d. Mendukung Transparansi: Fasilitas yang terbuka dan informatif akan meningkatkan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam pelayanan public di perlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Saat dilakukan pengamatan di lapangan peneliti mendapati bahwa sarana prasarana di rumah kemasan sejauh ini masih dalam kondisi baik dan masih beroperasi dengan baik. Saat peneliti melakukan wawancara bersama salah satu narasumber selaku pelaku UMKM, beliau mengatakan bahwa fasilitas yang di berikan kepada mereka sangat nyaman dan baik, mulai dari fasilitas ruang tunggu yang nyaman, fasilitas mesin pencetak di rumah kemasan yang berjalan normal, para pegawai yang siap membantu dalam membuat ide design dan lain sebagainya, oleh karena itu peneliti menarik sebuah kesimpulan bahwa dalam segi penyediaan sarana prasarana sejauh ini PLUT Kota Batu sudah baik.

Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam konteks pelayanan publik, masyarakat tidak hanya sekedar penerima layanan, namun lebih tepat disebut sebagai pelanggan. Konsep ini menempatkan masyarakat sebagai pihak yang aktif dalam proses pelayanan, dengan kebutuhan dan harapan yang perlu dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik. Terdapat hubungan timbal balik antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat. Masyarakat memberikan kepercayaan kepada pemerintah untuk memberikan pelayanan, dan pemerintah berkewajiban memenuhi harapan masyarakat. Masyarakat harus dilibatkan secara aktif dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik. Para ahli administrasi publik seperti Dwight Waldo dan Paul Appleby menekankan pentingnya orientasi pada pelayanan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Mereka melihat masyarakat sebagai pihak yang paling berkepentingan dalam pelayanan publik.

Pemikiran Waldo dan Appleby memiliki implikasi yang sangat relevan dengan konsep masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan publik. Keduanya menekankan bahwa masyarakat adalah pusat dari segala aktivitas pemerintahan.

Pemerintah harus proaktif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Birokrasi harus menjadi alat untuk mencapai tujuan pelayanan masyarakat. Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya. Setelah dilakukan peneliti melakukan pengamatan dan observasi langsung di lapangan peneliti melihat bahwa pelaku UMKM merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan fasilitas yang diberikan rumah kemas mampu membantu melakukan pemberdayaan dan pengembangan para pelaku UMKM. Sesuai dengan pengakuan dari hasil wawancara bersama masyarakat pelaku UMKM juga membuktikan bahwa mereka puas dengan pelayanan pegawai PLUT Kota Batu dalam program rumah kemas ini.

Dalam Peraturan Kota Batu Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Pemberdayaan dan Pengembangan Usaha Mikro Kecil Menengah tepatnya dalam bab 1 pasal 1 no.32 di jelaskan bahwa fungsi dan kedudukan lembaga PLUT Kota Batu menjadi landasan penting bagi pemerintah dalam menjalankan kewajibannya untuk pengembangan dan pemberdayaan UMKM di Kota Batu. Di lanjutkan dengan penegasan ada poin nomor 30 bahwa pemerintah Kota Batu dalam hal ini PLUT-KUMKM Kota Batu memiliki tugas dan mandat dalam hal pemberian fasilitas, modal, sarana-prasarana kepada pelaku UMKM dalam mewujudkan peningkatan perekonomian daerah. Sehingga dari landasan kebijakan pemerintah Kota Batu tersebut pemerintah bersama lembaga PLUT-KUMKM membangun sebuah program rumah kemas yang diperuntukan untuk memberikan pelayanan kepada para pelaku UMKM, dalam perda tersebut juga tertulis dengan jelas bahwa pemerintah Kota Batu dalam hal ini pemberi layanan kebijakan publik wajib dengan prinsip melakukan pelayanan secara efektif, efisiensi, adil dan transparan.

Faktor Pendukung dan Penghambat bagi pemerintah dalam pengelolaan pelayanan program rumah kemas

Sesuai hasil Observasi, wawancara dan dokumentasi yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam menjalankan pelayanan pada program rumah kemas adalah kurangnya penganggaran dalam maintenance peralatan dan terbatasnya kapasitas alat untuk mencetak. Dan yang menjadi faktor pendukung antara lain adalah adanya SDM yang cukup dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisiensi, kerjasama yang baik antara dinas dan lembaga terkait dalam merumuskan dan menciptakan program pelayanan yang membantu para pelaku UMKM menjadi faktor utama membantu dalam keberlangsungan program rumah kemas ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi pelayanan Rumah Kemas PLUT untuk UMKM di Kota Batu dapat meningkatkan kualitas kemasan produk UMKM, yang pada akhirnya mendukung daya saing produk lokal di pasar. Saran untuk pengembangan lebih lanjut adalah meningkatkan sosialisasi dan pelatihan bagi UMKM, serta memperluas jangkauan layanan agar lebih banyak pelaku usaha yang dapat merasakan manfaatnya. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi,

implementasi pelayanan pada program Rumah Kemasan PLUT UMKM di Kota Batu menunjukkan adanya sejumlah faktor pendukung dan penghambat. Faktor penghambat utama adalah kurangnya anggaran untuk pemeliharaan peralatan dan terbatasnya kapasitas alat cetak, yang dapat menghambat efektivitas layanan yang diberikan kepada pelaku UMKM. Sebaliknya, faktor pendukung yang signifikan meliputi adanya sumber daya manusia (SDM) yang cukup kompeten dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien serta kerjasama yang harmonis antara dinas dan lembaga terkait. Kerjasama ini telah berkontribusi secara signifikan dalam merumuskan dan menciptakan program-program yang membantu pelaku UMKM, sehingga mendukung keberlangsungan dan pengembangan program Rumah Kemasan.

Untuk mengatasi tantangan yang ada dan memaksimalkan potensi program Rumah Kemasan, beberapa langkah perbaikan dapat dipertimbangkan dengan memperhatikan alokasi anggaran yang memadai untuk pemeliharaan peralatan dan pembelian alat cetak baru dapat meningkatkan kualitas dan kapasitas layanan. Anggaran yang cukup akan memastikan alat-alat tetap berfungsi dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan pelaku UMKM. Walaupun SDM saat ini sudah cukup, penting untuk terus mengadakan pelatihan dan pengembangan keterampilan untuk menjaga agar layanan tetap relevan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pasar. Terus memperkuat kerjasama antara dinas, lembaga terkait, dan pelaku UMKM untuk merumuskan program-program baru dan inovatif yang dapat lebih efektif dalam mendukung kebutuhan UMKM. Penilaian berkala dan umpan balik dari pelaku UMKM dapat membantu dalam penyesuaian dan peningkatan program. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan program Rumah Kemasan dapat beroperasi lebih efektif, memberikan manfaat yang lebih besar bagi UMKM di Kota Batu, serta meningkatkan daya saing produk lokal di pasar yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adwitya, S.P Krisna Dan I Putu Nuratama.2021.*Tata Kelola Manajemen & Keuangan Usaha Mikro Kecil Mengengah*.Sungguminasa: CV.Cahaya Bintang Cemerlang
- As,Arniati.2019.*Implementasi Program Pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil,Dan Menengah (Ukm) Dalam Penanggulangan Kemiskinan Di Kabupaten Maros*. Tugas Akhir Skripsi
- Feron Rumengan,dkk.2019.Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah Di Kabupaten Minahasa Selatan.Jurnal Administrasi Publik.Vol V Nomor 084
- Hassan, Iqbal. 2010. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistic*. Jakarta:Bumi Aksara
<https://suarajatimpost.com/plut-kota-batu-kurang-dimanfaatkan-umkm>
- https://timesindonesia.co.id/peristiwa-daerah/387016/ini-4-fasilitas-didapatkan-di-rumah-kemasan-kota-batu#google_vignette yang-
- https://www.gramedia.com/literasi/umkm/#google_vignette
- J.Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung:PT Remaja Rosdakarya.
- Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan Futum Hubaib.2021.*Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia*.Jurnal Dedikasi Volume 22 No 2 DesembeR.<http://ejurnal.untagsmd.ac.id/index.php/dedikasi/article/view/5860/5575>
- Jaya,Nurhaeni.2021.*Implementasi Program Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Usaha Mikro Kecil Menengah (Ukm) Pada Dinas Koperasi Usaha Mikro Dan Perdagangan Kota Batu*.Jurnal Reformasi,Volume 11 Nomor 1 (2021).DOI: 10.33366/rfr.v%vi%i.2253
- Kasmad,Rulinawaty.2016.*Studi Implementasi Kebijakan Publik*.Makasar:kedai aksara

- Putri Auliyaa, Rahmat Hidayat dan Rudyk Nababan.2021.*Implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui ogan lopian* jurnal Kinerja.volume 18 nomor (4),502-512.
<http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/Kinerja>
- R Rahmayuni.2024.*Impact On Loan Repayment By Small And Medium Entreprenurs. International Journal of Economics, Commerce and Management*. Vol. 3(Issue 3). 1-28.
- Rivani,Rivani.2021.*Implementasi Program Digital Marketing Pada Pelaku Umkm Di Masa Pandemi Covid-19.Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*,Vol. 4, No.2.DOI: <https://doi.org/10.24198/kumawula.v4i2.32819>
- Sudati Nur Sarfiah, dkk.2019.*Umkm Sebagai Pilar Membangun Ekonomi Bangsa*.Jurnal REP (Riset Ekonomi Pembangunan) Volume 4 Nomor 2
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta,.
- Undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Peraturan Daerah Kota Batu No. 1 Tahun 2016
- Yudistira, Bram.2023.*Implementasi Program Bantuan UMKM dalam Menjalankan Pemberdayaan Masyarakat di Kecamatan Ilir Timur 1 Kota Palembang*.Jurnal Publisitas, Vol. 9, No. 2.DOI: 10.37858/publisitas.v9i2.157