Kinerja Dinas Koperasi UKM Dan Tenaga Kerja Dalam Pembinaan Usaha Kecil Menengah (UKM) Di Kota Banjarbaru

Oleh : Hj.Aulia, S.Sos,M.AP
Dosen Ilmu Administrasi Publik

Abstract

The performance of the SME Department of Cooperatives and labor in the construction of small to medium enterprises (SMEs)are categorized as either. It is seen from the indicators of productivity where with the holding of the training Department of the perpetrators of the SMES are satisfied and very beneficial to them, but from the side to the principals logging productivity SMES that have not been built can be assessed yet satisfying because of the lack of the information obtained and the lack of socialization which is given by the employees, the quality of service been good as it seemed a fairly adequate facilities and the friendly attitude of the employees , maximum, already seenresponsiveness complaint SMES that directly addressed quickly by the Agency,corporate responsibility has not been entirely good looks ketidakterbukaan information on training activities, as well as exhibitions and accountability is already well out of sight of no constraint in accountability to the Central Government or local governments.

Kata Kunci: *Kinerja, Pembinaan, Usaha Kecil Menengah(UKM)*

1. Latar Belakang

Program pemberdayaan merupakan perwujudan dari implementasi Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Undang-undang ini memuat tentang ketentuan umum, asas prinsip,tujuan pemberdayaan, kriteria, penumbuhan iklim usaha, pembiayaan dan penjaminan, kemitraan, koordinasi pemberdayaan, sanksi administratif, dan ketentuan pidana. Program pemberdayaan merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia sendiri untuk memperluas lapangan kerja dan memberikan pelayanan ekonomi secara luas kepada masyarakat.

Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Tenaga Kerja merupakan salah satu usaha pemerintah yang dapat membantu pertumbuhan ekonomi di Kota Banjarbaru. Dimana Kota Banjarbaru memiliki potensi yang besar untuk tumbuhnya usaha kecil menengah terutama usaha kecilnya. Sektor ini menjadi wadah penyerapan tenaga kerja yang tidak tertampung pada sektor
lain. Pembinaan yang dilakukan oleh bidang Usaha Kecil Menengah untuk meningkatkan perekonomian masyarakatnya adalah melalui

kegiatan penyuluhan dan pelatihan serta mengikutsertakan pelaku usaha tersebut dalam suatu kegiatan pameran. Kegiatan penyuluhan dan pelatihan ini diadakan selama sepuluh kali dalam kurun waktu satu tahun dan tergantung

pada anggaran dari Pemerintah Pusat. Berdasarkan data yang di dapat oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Tenaga Kerja Kota Banjarbaru jumlah usaha kecil menegah yang tersebar di Kota Banjarbaru dan belum dibina sekitar lebih kurang 8.000. Jumlah usaha kecil menengah yang tersebar disetiap kecamatan di Kota Banjarbaru sangat banyak dan usaha yang dijalankan beraneka ragam diantaranya usaha kuliner, jasa, dan kerajinan. Sedangkan yang sudah dibina hanya berjumlah sekitar 550.

Dengan demikian dapat dilihat bahwa ketidak mampuan dari bidang UKM dalam merekrut para pelaku usaha yang ada di Kota Banjarbaru. Keadaan ini tentunya menghambat perkembangan usaha kecil menengah di Kota Banjarbaru. Berdasarkan observasi awal peneliti menemukan fakta di lapangan bahwa kinerja bidang Usaha Kecil Menengah sendiri masih kurang terlihat dari terbatasnya tenaga kerja yang menangani bidang Usaha Kecil Menengah sehingga sulit untuk membina para pelaku usaha yang ada. Pegawai yang menangani hanya ada 4 orang yaitu Kasi Promosi Pemasaran dan 3 staf yang memang benar-benar menangani bidang UKM.

Selain itu terbatasnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh bidang Usaha Kecil Menengah. Hal ini diperjelas oleh kepala bidang Bina Usaha Bapak Drs. H. Edy Rosadi MM yang menyatakan: ‘’Memang tidak gampang merekrut UKM yang ribuan tersebut karena sarana dan prasarana nya saja tidak ada seperti kendaraan dari dinas dan dana pembinaannya juga tidak ada untuk bolak-balik”.

Bukan hanya itu saja, peneliti juga menemukan adanya keluhan dari pelaku usaha karena ketidak merataan informasi yang dibagikan kepada mereka apabila ada acara pameran ataupun pelatihan yang diberikan oleh Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja. Untuk organisasi pelayanan publik, terutama Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Tenaga Kerja Kota Banjarbaru informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu untuk memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat. Menurut Widodo dalam Pasolong (2010) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakanya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan.

Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang handak dikaji oleh peneliti melalui penelitian ini sebagai berikut: Bagaimana Kinerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan
Tenaga Kerja Kota Banjarbaru dalam Pembinaan Usaha Kecil Menengah ?

Tinjauan Pustaka

Konsep Kinerja

Menurut Prawirosentono dalam Pasolong (2010) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma etika.

Kinerja *(performance)* adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja bisa diketahui jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan dan target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolok ukurnya Mahsun (2006).

Chaizi Nasucha (2004) dalam Pasolong, mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan emampuan organiasi secara terus menerus mencapai kebutuhanya secara efektif.

Dalam rangka mengukur tingkat keberhasilan suatu instansi pemerintah sangat dibutuhkan adanya indikator yang jelas oleh stakeholders. Guna menjalankan tugas, fungsi dan tanggung jawab Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah Kota Banjarbaru sendiri harus lebih mengedepankan pelayananya terhadap pemberdayaan usaha kecil, karena akan dilihat nantinya sejauh mana kinerja dan hasil yang sudah dicapai oleh Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah Kota Banjarbaru dalam pelaksanaan pemberdayaan usaha kecil di Kota Banjarbaru. Menurut Mahsun (2006) definisi indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Sementara menurut

Lohman dalam Mohammad Mahsun (2006) indikator kinerja (*performanceindicators*) adalah suatu variabel yang digunakan untuk mengekspresikan secara kuantitatif efektivitas dan efisiensi proses atau operasi dengan berpedoman pada target-target dan tujuan organisasi.

Agus Dwiyanto (2008) menjelaskan beberapa indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu : 1) Produktivitas : Konsep produktivitas tidak hanya mengukurr tingkat efisiensi, tetapi juga tingkat pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki
hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. 2) Kualitas Layanan :

Isu mengenai kualitas pelayanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik mucul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. 3) Responsivitas : adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dana aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya,terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memilik kinerja yang jelek pula. 4) Responsibilitas : menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas biasa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas. 5) Akuntabilitas : Akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Kinerja birokrasi publik tidak hanya bisa dilihat dari

ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Usaha Kecil dan Menengah (UKM)

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan kegiatan usaha yang mampu memperluas lapangan kerja memberikan pelayanan ekonomi secara luas kepada masyarakat, dan dapat berperan dalam proses pemerataan dan peningkatan pendapatan masyarakat, mendorong pertumbuhan ekonomi, dan berperan dalam mewujudkan stabilitas nasional.Dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro ,Kecil, dan Menengah dijelaskan bahwa 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. Sedangkan 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.

2. Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang diartikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Alasan peneliti ingin menggunakan metode penelitian kualitatif adalah karena penelitian kualitatif ini bertujuan untuk memaparkan, menjelaskan dan mencoba untuk menggambarkan suatu fenomena secara lebih mendalam mengenai kinerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Tenaga Kerja Dalam Pembinaan Usaha Kecil Menengah (UKM) di Kota Banjarbaru.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Lokasi penelitian disini ditentukan dengan maksud untuk mempersempit ruang lingkup pembahasan dan sekaligus mempertajam fenomena yang akan diteliti. Lokasi yang diambil adalah Kantor Dinas

Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Tenaga Kota Banjarbaru dan yang diamati adalah kinerja bidang UKM ,dikarenakan mempunyai tanggung jawab teknis dalam melakukan kegiatan pembinaan UKM.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara dan dokumentasi.Teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisa data dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif,yaitu menganalisa data tanpa menggunakan rumus-rumus statistik tetapi menggunakan katakata tertentu dan menghubungkannya ssecara kualitatif.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Kinerja adalah sebuah hasil nyata yang dapat dilihat dan dirasakan oleh badan instansi pemerintah atau organisasi sebagai penyedia layanan, sebaliknya dari berbagai bentuk layanan instansi pemerintah berikan dapat juga dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Kinerja organisasi pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan suatu oranisasi, karena mampu mencapai kinerja yang baik serta mampu melayani masyarakat secara maksimal sehingga dapat memuaskan keinginan masyarakat. Penilaian terhadap kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting untuk melihat ada kepuasan antara si pemberi layanan dengan si penerima layanan yang seiring perkembangan zaman semakin maju saat ini masih banyak masyarakat yang merasa adanya ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Disamping itu juga penilaian sangat penting, karena dapat digunakan sebagai ukuran kebehasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya.

Begitu juga dengan kinerja di kantor Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja Kota Banjarbaru untuk melakukan tugas dan fungsi dalam dunia usaha yang khususnya memberikan pelayanan kepada para pelaku usaha. Untuk menggambarkan kinerja kantor Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja Kota Banjarbaru, berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Peneliti menggunakan indikator kinerja yaitu: produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

1. Produktivitas

Produktivitas pada penelitian ini dapat dipahami sebagai rasio antara input dan output, artinya perbandingan sejauh mana upaya yang dilakukan dengan hasil yang diperolehnya. Dalam penelitian ini konsep produktivitas dibahas mengenai sejauh mana pembinaan UKM yang dilakukan oleh Dinas

Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja Kota Banjarbaru serta bagaimana hasil dari pembinaan yang dirasakan oleh pelaku UKM di Kota Banjarbaru. Untuk menilai produktivitas bidang UKM, adalah mengenai pelaksanaan kegiatan dan pelatihan serta maafaat yang dirasakan oleh pelaku usaha dalam kegiatan tersebut. Selain itu produktivitas kinerja dinilai juga melalui jumlah pendataan dan perekrutan yang telah dilakukan oleh bidang UKM.

Hal ini disampaikan oleh Ibu Noor Azizah pelaku usaha kerajinan
mengatakan :

> *"Pengalaman saya waktu ikut pelatihan memang bagus, banyak ilmu nya yang didapat tapi yang bikin kurang nyaman nya itu saat acara mulai janjinya jam 08.00 malah jadi jam 09.00 mungkin memang wajar ya dimana-mana juga gitu kalo ada acara. Pokoknya bermanfaat sekali untuk menambah wawasan kita."*

Tanggapan lain diberikan oleh Ibu Maimunah pelaku usaha sasirangan
mengatakan:

> *"Sangat baik dan sangat bermanfaat , manfaatnya nya yang saya rasakan jualan saya bisa dikenal banyak orang dan yang terpenting adalah terjalin silaturahmi antara pengusaha yang lain nya. Kadang kita kalo ada acarapelatihan juga sering tukar fikiran mba jadi tambah lebih akrab."*

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan kinerja bidang UKM dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan sudah baik namun dalam hal pendataan dan perekrutan bila diukur dengan produktivitas belum sepenuhnya terbilang baik seperti yang diungkapkan oleh Bapak Drs. H. Edy Rosadi, MM selaku kepala bidang Bina Usaha bahwa jumlah UKM memang mencapai 9000 namun untuk saat ini belum dapat diketahui secara pasti, ini disebabkan karena jumlah UKM yang selalu bertambah. Dalam hal pendataan Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja melakukan dua metode yaitu jemput bola dan menunggu. Juga metode yang digunakan oleh Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja Kota Banjarbaru dengan memberikan penyuluhan dahulu kepada pengusaha dan diharapkan akan menyadarkan pengusaha UKM tentang pentingnya pembinaan.Oleh karena itu, pelaku usaha diharapkan secara aktif memberikan profil usahanya kepada oleh Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja. Disini peran aktif pengusaha menjadi sangat penting agar mampu berkembang lebih baik lagi.

Dengan demikian Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja belum sepenuhnya menunjukan hasil yang memuaskan kepada para pelaku UKM yang belum dapat binaan karena menurut tanggapan dari Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja sendiri berkaitan dengan pendataan masih

terbatasnya aparat dari Dinas untuk langsung turun ke lapangan dan mendata para pelaku UKM yang belum dapat binaan.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini ingin menggambarkan mengenai ketersediaan fasilitas (sarana dan prasarana) untuk para pelaku usaha dan sikap pegawai dalam melayani. Kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik sangatlah menentukan kenyamanan bagi pelaku usaha dalam berurusan. Kualitas pelayanan yang dilihat dari hal yang pertama, yaitu fasilitas (sarana dan prasarana) untuk pelaku usaha.

Sikap dari pegawai juga menentukan sebuah pelayanan itu baik atau tidak pendapat muncul dari beberapa informan peneliti. Berikut adalah kutipan wawancara peneliti dengan ibu Heksana pelaku usaha abin ikan, mengatakan:

> *"Kalau pengalaman saya sendiri petugas dari dinas nya pelayanan nya udah baik ya, Cuma terkadang kalo saya lagi bicara pegwainya melihat ke arah lain tidak saling menatap"*

Pendapat lain diungkapkan oleh Rini pelaku usaha sirup belimbing tunjuk, mengatakan:

> *"Ramah banget, sopan juga kalo sering ketemu dijalan ya tetap negur"*

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa secara indikator kualitas pelayanan sudah baik, terlihat dengan ketersediaan fasilitas (sarana dan prasarana) untuk para pelaku UKM sudah cukup lengkap dan untuk sifat pegawai dalam melayani sudah cukup ramah.

3. Responsivitas

Dalam indikator responsivitas ini adalah sejauh mana kemampuan dan daya tanggap Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja Kota Banjarbaru. Daya tanggap diperlukan dalam membantu untuk mengenali keluhann masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan agar dapat terselesaikan dengan secepatnya dan menjadi perbaikan untuk kedepanya. Keluhan yang dialami oleh para pelaku UKM diantaranya adalah mahalnya bahan baku dan cara untuk mmpromosikan usahanya.

Hal ini diungkapkan oleh Ibu Noor Azizah pelaku usaha kerajinan, mengatakan:

> *"Kadang begini, kita bisa memproduksi tapi kita tidak bisa memasarkan dimana menjual nya apalagi bahan baku nya itu mahal jadi sering ngeluh ke Dinas nah disitu dari Dinas nya cepat saja mencarikan solusinya seperti diperkenalkan dengan rumah makan, hotel juga jadi barang kita bisa di titip disana"*

Hal ini ditanggapi oleh Bapak Drs. H. Edy Rosadi MM (Kabid Bina Usaha), mengatakan:

"Disini mereka yang mengeluh karena susahnya modal bahan baku yang mahal kita membantu dengan menjalin kemitraan dengan perbankan jadi diharapkan masalah permodalan dapat teratasi. Selain itu merekakesusahan memasarkan produknya kita juga membantu menjalin kerja sama dengan berbagai hotel serta pusat perbelanjaan yang ada di Kota Banjarbaru"

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja Kota Banjarbaru sudah cukup baik dalam menanggapi keluhan dari para pelaku UKM yang berhubungan dengan permodalan,manajemen serta pemasaran produk.

4. Responsibilitas

Pada indikator ini akan menilai apakah proses pelayanan yang didapat oleh pelaku usaha sudah melalui prosedur yang ada dan sejauh mana keterbukaan akan informasi yang berhubungan dengan kegiatan pelatihan serta pameran yang diadakan oleh Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja Kota Banjarbaru. Dalam proses pelayanan publik pada sebuah kegiatan birokrasi publik indikator responsibilitas juga sangat perlu dilakukan penilaian, karena akan terlihat nanti apakah ada penyimpangan pelayanan prosedur atau hanya berjalan secara normal saja. Hal ini dikemukakan oleh Ibu Ita pelaku usaha kerajinan, mengatakan:

"Nah itu masalah keterbukaan informasi kalo ada pelatihan saya tidak dapat infonya dan sering dapat infonya dari teman sesama UKM bukandari Dinasnya langsung"

Hal ini ditanggapi oleh Bapak Drs. H. Edy Rosadi MM (Kabid Bina Usaha, mengatakan:

"UKM yang tidak mendapatkan informasi karena mereka tidak gabung di grub WA (Whatsapp) didalam grub itu ada sekitar 200 orang didalamnya selain itu juga terbatasnya kuota yang kita sediakan untuk peltihan misalkan hanya menampung 25 orang saja setiap kegiatan dan sama halnya juga dengan pameran"

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja Kota Banjarbaru belum sepenunya menunjukan hasil yang memuaskan kepada para pelaku UKM karena ketidakmerataan informasi yang dibagikan ketika diadakannya pelatihan ataupun pameran karena menurut tanggapan dari Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja sendiri berkaitan dengan pelatihan dan pameran adalah keterbatasan kuota dalam kegiatan tersebut.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah sutu ukuran yang menunjukan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan petunjuk yang menjadi dasar atau pedoman penyelenggaraan pelayanan kepada pihak yang memiliki kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Pertanggungjawaban Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja adalah kepada Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Daerah. Hal ini sesuai dengan wawancara Bapak Drs. H. Edy Rosadi MM (Kabid Bina Usaha) mengatakan:

> *"Kalau untuk masalah pertanggung jawaban ini tergantung bisa untuk kedaerah ataupun provinsi misalkan ada bantuan dari provinsi memberikanperalatan seperti mesin pengemas makanan, maka laporan pertanggungjawaban kita ke provinsi. Kalau untuk laporan ke Pemerintah Daereah itu kita di beri anggaran ya untuk mengadakan pelatihan dan pameran serta kegiatan lainya maknya kita wajin melaporkan semuakegiatan pada Pemerintah Daerah dan untuk saat ini dalam pelaporanpertanggungjawabaan tidak ada masah semua berjalan sangat lancar"*

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa secara akuntabilitas Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja Kota Banjarbaru telah mampu menyelesaikan tugas dan kewajiban serta pertanggungjawaban secara baik dan tidak terdapat permasalahan pada saat laporan ke Pemerintah Pusat ataupun Daerah.

Pembahasan

Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang amat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Penilaian kinerja organisasi adalah kegiatan karena berhubungan erat dengan kepentingan orang banyak guna menghasilkan membandingkan antara hasil yang diperoleh atau kenyataan yang ada di lapangan dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya. Perbaikan kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik menjadi suatu hal yang sangat penting pelayanan yang optimal. Disamping itu, perbaikan kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik merupakan upaya untuk memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruknya kinerja birokrasi menjadi salah satu faktor munculnya
krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, dengan upaya perbaikan kinerja pelayanan publik diharapkan akan mampu

mengembalikan pandangan yang baik terhadap pemerintah di mata masyarakat. Dalam pembahasan ini akan dibahas mengenai Kinerja Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja Dalam Pembinaan Usaha Kecil Menengah di Kota Banjarbaru.

Pembahasan hasil kinerja Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja Kota Banjarbaru Dalam Pembinaan Usaha Kecil Menengah menggunakan indikator produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

1. Produktivitas

Produktivitas dipahami sebagai rasio antara input dan output, artinya perbandingan sejauh mana upaya yang dilakukan dengan hasil yang diperolehnya dalam periode tertentu. Berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan mengenai pelaksanaan kegiatan pelatihan dan manfaat yang dirasakan bagi pelaku UKM sudah memuaskan. Dimana pelaku UKM merasa dengan adanya pelatihan yang diberikan pihak Dinas dapat menambah ikatan silaturahmi antara sesama pelaku usaha serta memberikan wawasan dalam dunia usaha. Namun dalam hal pendataan dan perekrutan belum sepenuhnya memuaskan seperti apa yang diinginkan oleh para pelaku usaha, yaitu minimnya informasi yang didapatkan serta kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas ke setiap Kecamatan di Kota Banjarbaru. Pentingnya pengukuran kinerja melalui indikator produktivitas di Kantor Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja Kota Banjarbaru adalah untuk lebih memacu pegawai bekerja sehingga mencapai kinerja organisasi yang lebih baik lagi.

2 Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah gambaran dari sebuah ukuran pencapaian dari sebuah kinerja organisasi pelayanan publik melihat dari kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.Tentang fakta di lapangan, menurut pelaku usaha mengenai kualitas pelayaan yang diberikan oleh kantor Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja secara langsung berpendapat bahwa pelayanan yang dibeikan melalui fasilitas (sarana dan prasarana) serta sikap pegawai sudah baik, terlihat dengan adanya berbagai macam peralatan seperti mesin jahit, bordir, alat pencetak dan pengemas makanan serta sikap pegawai yang melayani cukup ramah.

3 Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan oranisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan

pelayanan dengan kebutuhan aspirasi masyarakat.

Konsep responsivitas dalam penelitian ini berusaha untuk menggambarkan secara langsung kemampuan dari Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja dalam hak kecakapan pegawai dalam memantau kelancaran dari program pembinaan usaha itu sendiri.

Berdasarkan fakta di lapangan keluhan pelaku usaha seperti kekurangan modal usaha dan sulitnya mempromosikan usahanya langsung ditanggapi oleh pegawai dan diberikan solusi oleh Dinas yaitu menjalin kemitraan dengan Bank untuk menambah modal usaha serta dari segi promosi pihak Dinas bekerjasama dengan berbagai hotel, pusat perbelanjaan dan rumah makan yang ad a di Banjarbaru.

4 Responsibilitas

Menurut Lenvine (1990) dalam Dwiyanto (2008), responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

Dari hasil di lapangan indikator responsibilitas kinerja Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja Kota Banjarbaru dalam melaksankan program pembinaan sudah dijalankan dengan baik dan dilayani dengan prosedur yang ada, namun keterbukaan informasi yang didapatkan sangat minim. Seperti diadakanya pelatihan serta pameran oleh Dinas, banyak UKM yang mengeluh dikarenakan ketidak merataan informasi yang didapat oleh mereka sehinga kondisi yang demikian dianggap tidak ada keterbukaan antara pihak dinas dengan para pelaku usaha.

Dengan memahami betul-betul pentingnya responsibilitas diharapkan pegawai mampu memberikan keterbukaan informasi tentang pelatihan dan pameran agar tidak ada lagi keluhan pelaku usaha.

5 Akuntabiltas

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelengaraan kinerja dengan petunjuk pelaksanaan yang menjadi dasar atau pedoman penyelenggaraan kinerja pelayaan publik kepada pihak yang memiliki kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Akuntabilitas kantor Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja Kota Banajarbaru dapat didefinisikan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas penyelenggaraan kinerja dalam dunia usaha di Kota Banjarbaru terkhususnya lagi dalam pemberian pelayanan pembinaan usaha kecil menengah kepada para pelaku u saha. Pertanggungjawaban kantor Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja Kota Banajarbaru

adalah kepada Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Berdasarkarkan hasil penelitian indikator kinerja yaitu akuntabilitas sudah sesuai harapan, tidak terdapat kendala ataupun permasalahan yang ditemui oleh pihak Dinas dalam melaporkan seluruh kegiatan pelatihan, anggaran, sarana dan prasarana yang diberikan oleh Pemerintah Pusat atapun Pemerintah Daerah.

6. Kesimpulan

Kinerja Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja Kota Banjarbaru dalam Pembinaan UKM tergolong cukup baik. Hal ini dilihat dari indikator produktivitas, kualitas pelayanan dan akuntabilitas. Namun dari segi responsibilitas belum sepenuhnya terlihat baik karena ketidak merataan informasi yang diperoleh dari para pelaku usaha.

Daftar Pustaka

Dwiyanto, Agus dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta* :Gadjah Mada Univercity Press.

Keban, Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik.* Yogyakarta: Gava Media.

Komaruddin. 1992. *Manajemen Pengawasan Kualitas Terpadu suatu Pengantar*.Jakarta: Rajawali Press.

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik.*Yogyakarta : BPFE.

Mahsun, Mohammad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sejtor Publik.* Yogyakarta : BPFE.

Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung : Remaja Rosda Karya.

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik.* Bandung : Alfabeta. Banjarmasin : Pustaka FISIP ULM.

Sulistiyani, Ambar Teguh dkk. 2004. *Kemitraan dan Model-Model Pemberdayaan.* Yogyakarta : Gava Media