



Pengembangan Usaha Kecil & Menengah (UKM) Berbasis Kinerja Di Kabupaten Kolaka Utara

Isra Djabbar*, Sudirman Baso**

* Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sembilan Belas November Kolaka

Diterima Agustus 2019; Disetujui Oktober 2019; Dipublikasikan Desember 2019

Abstrak

Dalam menghadapi tantangan ekonomi global, salah satu pilar ekonomi yang bertahan di tengah arus perubahan adalah Usaha kecil dan Menengah (UKM). Dengan berbagai potensi daerah yang dimiliki oleh Kolaka Utara, maka Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Kolaka Utara diharapkan mampu mengembangkan potensi yang ada untuk mengembangkan UKM di Kabupaten Kolaka Utara. Metode penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan usaha kecil dan menengah (UKM) dalam pemberian bimbingan dan pengawasan kepada para pelaku UKM belum berjalan dengan baik dan semestinya, ini disebabkan karena performa pegawai, ketepatan sasaran program yang belum terpenuhi dan ketersediaan sarana pendukung yang terbatas.

Kata kunci : Kinerja, Koperasi, Usaha, Kecil, Menengah

In facing the challenges of the global economy, one of the pillars of the economy that survives in the midst of change is the Small and Medium Enterprises. With a variety of regional potentials owned by North Kolaka, the North Kolaka Regency Cooperative and SME Office is expected to be able to develop the existing potential to develop and Medium Enterprises in North Kolaka Regency. The research method used uses a qualitative descriptive approach. The results show that the development of small and medium enterprises in providing guidance and supervision to SME actors has not gone well and properly, this is due to employee performance, the accuracy of program targets that have not been met and the availability of limited supporting facilities.

Keywords : Performance, Cooperatives, Business, Small, Medium

How to Cite : DjabbarM I., dan Baso., S. 2019. Pengembangan Usaha Kecil & Menengah (UKM) Berbasis Kinerja Di Kabupaten Kolaka Utara, 7 (2) : 116-129

*Corresponding author:
E-mail: : isradjabbar1@gmail.com

P-ISSN-2549-9165
e-ISSN -2580-2011

PENDAHULUAN

Pemerintah daerah dituntut lebih kreatif dalam memecahkan berbagai permasalahan yang terdapat di daerah. Salah satu permasalahan utama yang terdapat di daerah adalah penciptaan lapangan kerja bagi penduduk daerah. Sekarang ini banyak penduduk usia produktif di daerah yang tidak bekerja akibat kurang tersedianya lapangan pekerjaan di daerah, padahal ukuran paling fundamental bagi keberhasilan suatu pemerintahan dalam sebuah negara modern adalah sebesapa jauhkah pemerintah tersebut berhasil menciptakan lapangan kerja bagi kalangan warga masyarakat.

Permasalahan yang dihadapi UKM di Kabupaten Kolaka Utara yaitu lemahnya kemampuan pemilik UKM dalam mengelola manajemen permodalan dan keterbatasan pasar. Permodalan menjadi masalah klasik UKM, umumnya mereka mengeluhkan tentang terbatasnya modal yang menyebabkan usaha mereka dari tahun ke tahun tidak berkembang menjadi lebih besar serta penyebab UKM mengalami mati suri adalah ketidakmampuan pengurus dalam mengelola tata administrasi maupun masalah keuangan UKM itu sendiri.

Pengembangan UKM perlu mendapatkan perhatian yang besar baik dari pemerintah maupun masyarakat agar dapat berkembang lebih kompetitif bersama pelaku ekonomi lainnya. Kebijakan pemerintah kedepan perlu diupayakan lebih kondusif bagi tumbuh dan berkembangnya UKM. Pemerintah perlu meningkatkan perannya dalam memberdayakan UKM disamping mengembangkan kemitraan usaha yang saling menguntungkan antara pengusaha besar dengan pengusaha kecil, dan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusianya. Sangat dibutuhkan kinerja yang maksimal dari Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Kolaka Utara sesuai dengan program kerjanya. Indikator kinerja yang digunakan memiliki peran yang penting sebagai masukan dalam pengelolaan kebijakan, program dan kegiatan dalam upaya meningkat Usaha Kecil dan Menengah (UKM).

Maka oleh sebab itu pembinaan UKM dari Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Kolaka Utara sangat diperlukan agar UKM mampu untuk bersaing, mewujudkan kesejahteraan bagi anggota khususnya, dan seluruh lapisan masyarakat umumnya. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Koperasi UMKM Kabupaten

Kolaka Utara, yaitu Sesuai dengan Peraturan daerah Kabupaten Kolaka Utara Nomor 8 Tahun 2012 tentang pembentukan susunan organisasi, kedudukan, dan Tugas Pokok lembaga teknis daerah di lingkungan pemerintah Kabupaten Kolaka Utara adalah sebagai berikut “Melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah Kabupaten Kolaka Utara di bidang Koperasi, usaha mikro, kecil, dan menengah”

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah merupakan bagian integral dunia usaha nasional mempunyai kedudukan, potensi, dan peranan yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan ekonomi pada khususnya. Usaha kecil merupakan kegiatan usaha yang mampu memperluas lapangan kerja dan memberikan pelayanan ekonomi yang luas pada masyarakat, dapat berperan dalam proses pemerataan dan peningkatan pendapatan masyarakat serta mendorong pertumbuhan ekonomi dan berperan dalam mewujudkan stabilitas nasional pada umumnya dan stabilitas ekonomi pada khususnya. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Nugroho (2018) bahwa kemampuan pemerintah dalam mengembangkan UMKM dengan e-commerce linier berdasarkan kualitas tata

kelola yang demokratis, yaitu pemberdayaan dan Perkembangan kemajuan teknologi telah berdampak signifikan terhadap. Dampaknya adalah akses yang sama ke informasi yang mengalir dengan sangat cepat dan mudah. Alternatif. Perubahan arah sentralistik menuju desentralisasi. Tentu saja ini sesuai dengan semangat pembangunan ekonomi lokal di tingkat daerah.

Menurut (Anggraini, Hardjanto, & Hayat, 2015) bahwa Organisasi Perangkat Daerah Kota Malang memfasilitasi para UKM untuk diberikan modal, pemberian fasilitas penunjang lainnya, pembinaan disertai pelatihan dalam rangka memberikan penguatan promosi dan perluasan produk. Namun demikian, terdapat beberapa kendala yang ditemui oleh pelaku UKM yakni melonjaknya harga komoditi, terbatasnya kemampuan sumber daya, keterbatasan sarana dan prasarana yang disertai dengan minimnya akses pemasaran.

Selanjutnya menurut Badan Pusat Statistik (BPS), usaha mikro adalah unit usaha dengan jumlah pekerja tetap hingga 4 orang, usaha kecil antara 5 sampai 19 pekerja, dan usaha menengah dari 20 sampai dengan 99 orang. Perusahaan-perusahaan dengan jumlah pekerja di atas

99 orang masuk dalam kategori usaha besar.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang penulis lakukan adalah deskriptif. Menurut (Sugiono, 2012) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan yang berupaya menjelaskan upaya atau langkah-langkah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, serta berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Menurut (Sugiono, 2012) metode kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan menggunakan penjelasan yang berkaitan dengan apa yang dirasakan oleh obyek penelitian dengan menggunakan interpretasi peneliti.

Untuk mendukung hasil yang dicapai dalam penelitian ini, maka data dikelompokkan menjadi: Data Primer, adalah data yang diperoleh dari keterangan informan, berupa wawancara. Data Sekunder, data yang diperoleh dari instansi dalam kaitan dengan penelitian yang dilakukan baik yang diperoleh dari perpustakaan, surat kabar, majalah/jurnal ilmiah dan dokumen-dokumen tertulis lainnya yang relevan dan dapat

mendukung bagi penelitian ini. Analisa data menggunakan model Miles dan Huberman dalam (Sugiono, 2012) bahwa aktivitas dalam analisa data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. mulai dari pengumpulan data, reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada dasarnya kinerja yang baik adalah kinerja yang mengikuti tata cara atau prosedur sesuai standar yang telah ditetapkan. Akan tetapi didalam kinerja tersebut mesti harus memiliki beberapa kriteria agar meningkatnya produktiitas sehingga apa yang diharapkan tersebut biasa berjalan sesuai apa yang di inginkan. Tentunya itu semua tidaklah muda membalikan telapak tangan akan mesti ada peran langsung keikut sertaan untuk bisa mengkontrol dan memberikan teknik cara agar bagaimana bisa terjaminnya mutu dan kualitas sehingga bisa dengan mudah bekerja tanpa ada rasa terbebenani dan hubungan antara pihak pimpinan dengan bawahan semakin kuat.

Sebagai individu maupun sebuah organisasi, untuk mampu bertahan dan berkembang di era persaingan ini perlu

menunjukkan kinerja yang meningkat. Sebagai seorang individu, modal dasar untuk mampu menunjukkan kinerja adalah penguasaan keahlian (kompetensi) yang mencakup: kompetensi secara teknis yaitu penguasaan atas bidang keilmuan tertentu seperti bidang teknologi, bidang hukum, bidang ekonomi, dan lain sebagainya. Kompetensi secara manajerial, hal ini dikaitkan dengan kemampuan seseorang dalam bidang kepemimpinannya untuk memberdayakan segala sumberdaya yang tersedia. Kompetensi perilaku, dalam hal ini menyangkut etika, penguasaan emosi, motivasi dan tingkat kebijaksanaan seseorang.

Penguasaan individu atas ketiga hal tersebut, menyebabkan seseorang akan mampu menunjukkan kinerja yang baik dimanapun berada. Dalam sebuah organisasi yang dibangun oleh sebuah sistem yang terdiri dari SDM, peralatan dan sarana-prasarana, keuangan, dan mekanisme kerja, akan menjadi sebuah organisasi yang berkinerja baik jika terjadi sinergi antara komponen tersebut. Organisasi yang dinamis akan selalu meningkatkan produktivitasnya serta mempertahankan hal yang menjadi keunggulan kompetitif mereka.

Memperhatikan sumber daya fisik, keuangan, kemampuan memasarkan, serta sumber daya manusia adalah beberapa faktor penting yang disyaratkan bagi organisasi untuk tetap kompetitif. Keterlibatan orang pada proses yang baru dapat menyita waktu banyak, mereka melupakan aspek yang lebih penting, terutama kebutuhan untuk fokus pada manfaat dan hasil. Pada tahap awal, pemenuhan kualitas sangat menyita kegiatan, terutama pengisian format-format dan dokumen-dokumen lainnya harus sesuai dengan manual dokumen mutu.

Produktivitas merupakan pemanfaatan atau penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien, ketepatan atau keserasian penggunaan metode atau cara kerja di bandingkan dengan alat kerja atau waktu yang tersedia dalam rangka mencapai tujuan. Pada umumnya produktivitas dipahami sebagai rasio antara input dan output, artinya sejauh mana upaya yang dilakukan dengan hasil yang diperolehnya dalam periode tertentu.

Dinas Koperasi Kabupaten Kolaka Utara selalu berusaha menjalankan tugas yang diberikan sesuai dengan peraturan dan ketetapan yang berlaku, walaupun

masih ada juga kritikan yang bersumber dari pihak eksternal/masyarakat. Dinas Koperasi Kabupaten Kolaka Utara sebisah mungkin menghindari budaya kinerja yang kurang baik, karena ini dapat menyebabkan kinerja dalam suatu organisasi dapat terhambat. Kritikan budaya kinerja yang kurang baik dari pihak eksternal/masyarakat diantaranya adalah:

1. Ketidakjelasan pembagian tugas dan wewenang dalam suatu organisasi berimplikasi terhadap ketidakjelasan pelayanan kepada masyarakat. Ketidakjelasan tersebut juga diakibatkan oleh adanya komunikasi yang tidak efektif antara masing-masing anggota sehingga menimbulkan kebingungan masyarakat yang memang membutuhkan pelayanan. Banyak masyarakat yang mengeluh akibat buruknya pelayanan yang ada. Hal tersebut dikarenakan pegawai yang memberikan keterangan yang tidak jelas dan sulit dimengerti.
2. Tidak terdapat kesatuan pemahaman mengenai suatu hal antara pegawai satu dengan yang lain berakibat informasi yang diterima oleh masyarakat menjadi tidak jelas.

Artinya komunikasi yang ada berjalan dengan tidak efektif.

3. Pelemparan tanggung jawab juga kerap kali mereka lakukan. Dan masyarakat semakin bingung dengan keadaan tersebut. Meski telah ada spesifikasi jabatan tidak menutup kemungkinan suatu tugas yang harusnya dilakukan oleh pegawai A dengan mudahnya dilempar kepada pegawai B.
4. Sikap disiplin yang sangat kurang dari pegawainya dan tidak ada sanksi yang jelas terhadap suatu pelanggaran. Terkadang masyarakat yang tengah sangat membutuhkan pelayanan harus menunggu, karena pegawai yang bersangkutan belum datang dengan alasan yang tidak jelas. Akan tetapi masyarakat hanya dapat bersabar karena tidak ada sanksi yang tegas karena ketidakdisiplinan tersebut.

Kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama dari kinerja pelayanan publik. Setiap orang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik melalui kinerja yang baik,

Seperti kita tahu bahwasanya Dinas Koperasi & UKM merupakan jenjang pemerintah yang paling banyak berinteraksi dengan masyarakat atau para

pelaku UKM termasuk dalam hal memberikan pelayanan publik dari segi pemberian sosialisasi, pembinaan dan bimbingan tak terkecuali Dinas Koperasi Kabupaten Kolaka Utara. Akan tetapi dalam pelaksanaannya banyak terdapat keluhan terhadap sosialisasi, pembinaan dan bimbingan yang diberikan kepada para pelaku UKM.

Kinerja pemerintah Dinas Koperasi Kabupaten Kolaka Utara dalam pemberian bimbingan dan pengawasan kepada para masyarakat pelaku UKM belum berjalan dengan baik dan semestinya, ini disebabkan karena sangat jarang para pegawai Dinas Koperasi Kabupaten Kolaka Utara untuk terjun kelapangan dalam memberikan sosialisasi, bimbingan dan pengawasan kepada para pelaku UKM yang ada di Kabupaten Kolaka Utara, bimbingan serta pengawasan yang dilakukan kepada para pelaku UKM oleh Dinas Koperasi Kabupaten Kolaka Utara hanya dilakukan di wilayah sekitar kantor saja, mengingat para pegawai Dinas Koperasi disibukkan dengan pengerjaan laporan yang harus segera diselesaikan sehingga peningkatan mutu kinerja terhadap pelayanan yang diberikan kepada para pelaku UKM belum maksimal.

Dari pengamatan penulis dilapangan bahwa peningkatan mutu kinerja dalam pemberian bimbingan dan pengawasan oleh Dinas Koperasi Kabupaten Kolaka Utara terhadap masyarakat pelaku UKM masih sebagian saja yang mengacu pada tugas dan fungsi Dinas Koperasi Kabupaten Kolaka Utara, sehingga pada peningkatan kinerja yang ada belum sepenuhnya mengacu pada pemerintahan yang baik guna kepentingan masyarakat umum

Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik pemerintah dalam hal ini Dinas Koperasi Kabupaten Kolaka Utara, saat ini dirasakan semakin perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan, terlebih dalam era seperti ini. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Bentuk layanan yang direalisasikan oleh Dinas Koperasi Kabupaten Kolaka

Utara dilakukan dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam penyelenggaraan kinerja. Hal ini dilakukan agar pegawai Dinas Koperasi Kabupaten Kolaka Utara diharapkan mampu lebih memahami tugas dan fungsinya dalam meningkatkan kinerja yang diberikan dan juga guna untuk mendapatkan pengatuhuan yang lebih terhadap tugas dan tanggungjawab yang diberikan. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan saranapelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan untuk lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Kantor Dinas Koperasi Kabupaten Kolaka Utaramemiliki 20 ruangan yang salah satunya ruang Kepala Dinas Koperasi untuk kapasitas jumlah pegawai sebanyak 70 orang. Setiap ruangan terdapat fasilitas yang

menunjang untuk keperluan para pegawai Dinas Koperasi. Hasil wawancara tentang sarana ruangan yang ada di Kantor Dinas Koperasi Kabupaten Kolaka Utara dengan Bapak MA^{35th}, selaku pegawai kantor Dinas Koperasi, yang mengatakan bahwa pihak Kantor Dinas Koperasi Kabupaten Kolaka Utara sudah dapat memenuhi fasilitas yang memadai untuk menunjang kelangsungan kinerja yang lebih baik. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa kantor Dinas Koperasi khususnya mengenaipeningkatan kinerjasudah baik, dimana dapat terpenuhinya fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan dan peningkatan kinerja oleh kantor Dinas Koperasi Kabupaten Kolaka Utara.

Dalam penelitian ini responsivitas atau daya tanggap berarti kemampuan dari Dinas Koperasi Kabupaten Kolaka Utara dalam merespon dan menanggapi apa yang menjadi permasalahan dan keinginan dari masyarakat pelaku UKM terhadap pelayanan yang mereka butuhkan, dalam hal ini responsivitas ditunjukkan dengan seberapa besar daya tanggap pegawai Dinas Koperasi Kabupaten Kolaka Utara dalam menyikapi keluhan dari masyarakat pelaku UKM

yang mengalami kesulitan atau kendala dalam proses pelayanan yang dibutuhkan.

Dinas Koperasi Kabupaten Kolaka Utara sebagai salah satu sektor pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pelaku UKM tidak luput dari komplain/keluhan dari masyarakat pelaku UKM itu sendiri. Hal ini terjadi karena karakteristik yang berbeda-beda. Masyarakat pelaku UKM sebagai penerima layanan akan merasa senang terhadap sikap petugas atau pegawai yang serius menangani setiap permasalahan yang disampaikan serta bersama-sama mencari jalan keluar. Pegawai dalam situasi seperti ini harus mempunyai kemauan untuk memecahkan masalah dan kendala secara cermat, tepat, dan bijaksana.

Permasalahan dari masyarakat pelaku UKM adalah salah satu ungkapan penilaian akan kualitas pelayanan yang didapatkannya. Keluhan timbul karena rasa ketidakpuasan. Bagaimanapun keluhan itu datang dan tujuannya tiap pegawai harus mempersiapkan mental dalam menghadapi keluhan. Pernyataan-pernyataan tersebut menunjukkan bahwa untuk mengajukan komplain/keluhan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai di

Dinas Koperasi Kabupaten Kolaka Utara, langkah yang dilakukan oleh pegawai Dinas Koperasi terkait proses pelayanan pada masyarakat pelaku UKM untuk menghadapi komplain yang ada yaitu dengan segera mengatasi permasalahan yang ada.

Dari apa yang dikemukakan di atas bisa dilihat bahwa masih adanya masyarakat pelaku UKM yang komplain dengan pelayanan yang diberikan. Pegawai sudah berusaha untuk membangun komunikasi yang baik dengan para masyarakat khususnya para pelaku UKM. Hubungan antara pegawai yang ada dengan masyarakat pelaku UKM umumnya terjalin dengan baik, apabila ada masalah yang timbul terkait pelayanan yang ada sebisa mungkin untuk diatasi dengan cepat.

Namun dilihat dari segi sarana dan prasarana atau wujud fisik masih ada beberapa keluhan dari masyarakat, tentang ketersediaan sarana dan prasarana utamanya dari segi pemeriksaan berkas dan sarana elektronik atau komputer, responsivitas yang dimiliki pegawai masih sangat rendah, dalam memberikan tindak lanjut kepada para masyarakat pelaku UKM dapat disimpulkan bahwa, para pegawai yang

ada pada dinas Koperasi kabupaten Kolaka Utara belum sepenuhnya berjalan dengan baik, karena baik dari segi para pegawai yang terkadang tidak ada dikantor pada jam-jam kerja, dan juga mengenai sarana dan prasarana yang ada khususnya sarana media elektronik belum dapat terpenuhi dengan baik.

Secara umum dari beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap atau responsivitas pegawai Dinas Koperasi Kabupaten Kolaka Utara masih rendah. Karena masih banyak ditemukan keluhan dari para masyarakat para pelaku UKM dan pegawai belum berupaya untuk memenuhi keluhan masyarakat pelaku UKM serta belum bersikap sewajarnya saat melakukan pelayanan pada masyarakat, namun belum semua aspirasi atau keinginan dari masyarakat para pelaku UKM bisa terpenuhi.

Beberapa masyarakat pelaku UKM merasa keluhan yang mereka sampaikan belum ditanggapi semua, terutama masalah kesiapan para pegawai untuk berada dikantor pada jam-jam kerja, karena masih ada beberapa para pegawai yang menangani bagian usaha kecil dan menengah jarang berada di tempat, dan juga mengenai kondisi fasilitas sarana dan

prasarana media elektronik seperti komputer masih kurang.

Karena masih rendahnya daya tanggap atau responsivitas dalam melakukan pelayanan kepada para pelaku UKM, maka untuk selanjutnya pihak Dinas Koperasi Kabupaten Kolaka Utara diharapkan harus lebih maksimal dalam menanggapi keluhan yang datang, selain itu pihak Dinas Koperasi juga harus lebih responsive dalam melakukan pelayanan, sehingga apabila ditemukan ada keluhan dari pelaku UKM yang ingin menerima pelayanan harus ditindak lanjuti.

Responsibilitas dalam penelitian mengenai kinerja Dinas Koperasi Kabupaten Kolaka Utara merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pelayanan yang dilakukan dan tidak melanggar ketentuan-ketentuan dan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan untuk dijalankan sesuai dengan beban yang diberikan.

Responsibilitas bisa dilihat dari apakah pelaksanaan kinerja pelayanan itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan dari pemerintah daerah Kabupaten Kolaka Utara. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan

dengan responsivitas. Hal ini sering dijumpai dalam proses pelayanan adalah ketika ada masyarakat sebagai pelaku UKM yang membutuhkan pelayanan secara teknis mengalami kendala. Tidak jarang pegawai biasaberdebat dengan masyarakat pelaku UKM tentang hal ini. Seperti disampaikan oleh Bapak NS^{37th} selaku pegawai Dinas Koperasi, yang menyatakan bahwa para pegawai di kantorDinas Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Kolaka Utara dalam memberikan pelayanan kepada para pelaku UKM baik mendengarkan saran dan juga masukan yang diberikan terkadang mereka harus berdebat dengan para pelaku UKM.

Hal seperti inilah contoh fenomena nyata dimana responsibilitas berbenturan dengan responsivitas. Dilihat dari segi responsibilitas para pegawai di Kantor Dinas Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Kolaka Utara harus menjalankan tugasnya sesuai dengan prinsip-prinsip atau kebijakan yang ada, namun di sisi lain jika dilihat dari segi responsivitas pegawai harus menanggapi adanya keinginan dari pelaku UKM untuk segera ditindak lanjuti.

Dalam hal ini apabila pegawai dalam menjalankan tugas terhadap pemberian

pelayanan yang tidak sesuai dengan prinsip dan kebijakan dikantorDinas Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Kolaka Utara.Oleh karena itu para pegawai selalu berpegang kepada prinsip dan kebijakan yang ada. Secara umum responsibilitas dalam kinerja dinas koperasi melalui pengembangan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Kabupeten Kolaka Utara dinilai sudah baik karena sudah sesuai dengan prinsip dan kebijakan yang ada, hal ini bisa dilihat dalam pemberian kinerja pelayanan pada para pelaku UKMdalam menjalankan tugas dan tanggungjawab yang diberikan semua harus berpatokan pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, agar semua dapat mengetahui apa yang menjadi beban kerjanya.

Dalam penelitian tentang kinerja Dinas Koprasi Kabupaten Kolaka Utara, pada pengembangan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) pada pelaksanaannya,akuntabilitas digunakan sebagai indikator yang menunjukkan kesesuaian antara kinerja pelayanan pada pelaku UKM yang dilakukan oleh pegawai kantor dinas koperasisesuai dengan perraturan yang ada dan konsisten dengan kehendak dari para pelaku UKM sebagai penyelenggara pemerintahan di

kantor dinas koperasi Kabupaten Kolaka Utara, merupakan salah satu penyelenggara pemerintahan yang diberikan wewenang dan tanggung jawab dalam hal pelaksanaan kinerja pelayan. Dengan demikian jelas terlihat bahwa pegawai kantor dinas koperasi merupakan sebuah penyelenggara urusan pemerintahan di bawah Pemerintahan pusat.

Berkaitan dengan pertanggung jawaban pegawai dinas koperasi dalam memberikan pelayanan pada para pelaku UKM berkaitan pelaksanaan pengembangan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) maka semua pihak yang memberikan pelayanan harus bekerja dengan penuh ketelitian, profesionalisme pegawai, dan kedisiplinan. Selain itu kejelasan aturan termasuk kejelasan kebijakan, peraturan perundang-undangan dan peraturan daerah dalam bidang pelaksanaan pelayanan sangat diperlukan agar masing-masing pegawai mampu melaksanakan tugas dan wewenang dengan sebaik-baiknya. Hal tersebut perlu ditekankan mengingat tugas besar yang diberikan kepada kantordinas koperasi Kabupaten Kolaka Utara, untuk itulah diperlukan adanya pertanggungjawaban sebagai bukti

pelaksanaan tugasnya dalam periode waktu tertentu. Mengenai pertanggungjawaban pegawai dinas koperasi Kabupaten Kolaka Utara telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan dan perundang undangan. terlihat adanya mekanisme pertanggungjawaban kegiatan yang dilakukan dari para pegawai di kantor Dinas koperasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan dan program UKM yang telah dilakukan, yang selanjutnya akan dilaporkan dan ditindak lanjuti.

Pertanggung jawaban pemberian pelayanan, dan juga pelaksanaan tugas yang dijalankan dilaporkan secara periode dalam bentuk laporan hasil kerja dan tugas. Dengan adanya laporan diketahui apakah realisasi yang didapat sudah sesuai atau belum. Dari apayang telah dijelaskan terlihat bahwa penyelenggaraan pelaksanaan peningkatan kinerja pelayanan di kantor Dinas Koperasi Kabupaten Kolaka Utara, telah dapat dipertanggungjawabkan kepada pemerintah sehingga akuntabilitasnya dapat dikatakan cukup baik.

Akuntabilitas Dinas Koperasi Kabupaten Kolaka Utara juga bisa dilihat dalam melakukan proses pelaksanaan

pelayanan pada para pelaku UKM. Berkaitan dengan pelaksanaan peningkatan kinerja pelayanan yang akan diberikan, para pegawai dinas koperasitelah berusaha menjalankan tugasnya dengan penuh tanggungjawab dan memperhatikan beban kerja yang diberikan, para pegawai di dinas koperasi dalam pelaksanaan peningkatan kinerja terhadap pemberian pelayanan pada para pelaku UKM telah mampu mempertanggungjawabkan kinerja yang diberikan, salah satu faktornya adalah semua pihak yang terlibat dalam kantor dinas Koperasi Kabupaten Kolaka Utara dalam menjalankan tugasnya selalu berpedoman pada peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan.

Dari beberapa pernyataan yang disebutkan di atas, secara umum akuntabilitas yang dimiliki oleh para pegawai Dinas Koperasi Kabupaten Kolaka Utara dalam peningkatan kinerja terhadap pelaksanaan pelayanan pada para pelaku UKM sudah cukup baik. Pertanggungjawaban kepada yang diberikan baik kepada pemerintah daerah maupun pusat sudah dijalankan berdasarkan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, sehingga dalam peningkatan kinerja terhadap pelayanan

yang diberikan dapat berjalan dengan baik.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa produktifitas dalam pengembangan UKM di Kabupaten Kolaka Utara melalui berbagai perencanaan Dinas Koperasi dan UKM meliputi perencanaan program, penyediaan fasilitas, pemberian modal, dan pertemuan rutin antara semua *stakeholder*. Tetapi, kualitas layanan dalam pengembangan UKM masih terkendala pada kemampuan aparatur untuk mensosialisasikan program, layanan dan bimbingan karena kemampuan pelaku UKM untuk berpartisipasi masih kurang. Di sisi lain Responsivitas dalam pengembangan UKM masih terkendala karena pasrtisipasi masyarakat yang belum mampu menyerap sepenuhnya semua program, bantuan dan bimbingan tekhnis.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Kemenristekdikti yang telah memberikan kepercayaan kepada penulis, sehingga telah diberikan kesempatan untuk mengambil bagian dalam penelitian dosen pemula.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusetyaningrum, Veraniaputri, dkk. 2016. Strategi Pengembangan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) untuk Meningkatkan Citra Kota Malang Sebagai Destinasi Wisata Kuliner (Studi Pada Ukm Berbasis Kuliner Kota Malang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) .Vol.38 No.2
- Anggraini, Hardjanto, & Hayat. *Pengembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Melalui Fasilitasi Pihak Eksternal dan Potensi Internal*. Jurnal Administrasi Publik, Vol. I, No. 6 Hal 1286-1295
- Hadiyati, E. 2008. Model Pemasaran dalam pemberdayaan Usaha Kecil. Jurnal Manajemen Gajayana. Vol 5 No.1
- Mia Ajeng, A. 2018. Peningkatan Pendapatan Rumah Tangga Melalui Pemberdayaan Ibu-Ibu PKK di Kota Kudus. Journal of Dedicators Community. Vol. 2. No. 2. Hal. 83-90.
- Nasucha Chaizi. 2008. *Reformasi Administrasi Publik (teori dan praktek)*. Grasindo, Jakarta
- Nugroho, Hanantyo Sri. 2018. *Democratic Governance (Studi Mengenai Governability Dalam Pengembangan UMKM berbasis E-Commerce Di Kota Yogyakarta)*. Jurnal Publikauma Universitas Medan Area. Volume 6, No.1
- Robert L. Mathis dan John H. Jackson. (2002). *Manajemen Sumber daya Manusia*. Salemba Empat, Jakarta
- Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- Wirawan, 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia (teori, aplikasi, dan penelitian)*. Salemba Empat, Jakarta
- Wijaya, M & Jasfar, F. 2014. Pengaruh Rancangan Situs, Harga, Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Pembelian Produk Fashion Melalui Online Shopping. Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa, Vol. 7 No. 2 Hal : 31-62.