

**KINERJA UNIT PELATIHAN INDUSTRI KECIL MENENGAH
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

Ethy Herita

Program Studi Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura
e-mail : herita.ethy@yahoo.com

ABSTRAK

Fenomena yang berkaitan dengan masalah kinerja yang menunjukkan belum maksimal. Hal tersebut dilihat dari 3 indikator yaitu pada aspek produktivitas, responsivitas, dan kualitas pelayanan. Pada produktivitas, masih belum optimal, terlihat tenaga tidak sesuai dengan bidangnya sehingga pekerjaan tidak dilakukan dengan efektif dan efisien. Mengenai kualitas pelayanan pembinaan dan pelatihan, Unit Pelatihan Industri Kecil dan Menengah belum mampu menjangkau semua Kabupaten Kota secara luas, sehingga untuk memberikan pelayanan sedikit terhambat. Selanjutnya responsivitas yang ditunjukkan dengan keselarasan antara pelayanan dan kebutuhan, mengenai kemampuan yang dimiliki masih belum efektif, sehingga untuk merespon dalam melakukan pelatihan sesuai dengan kebutuhan belum optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Unit Pelatihan Industri Kecil Menengah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat. Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Kesimpulan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa produktivitas, kualitas pelayanan, dan responsivitas dalam menjalankan beberapa tugas dan fungsinya masih rendah sehingga berdampak kepada Kinerja yang masih belum optimal. Akhirnya, peneliti memberikan rekomendasinya kepada Unit Pelatihan Industri Kecil Menengah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat diharapkan untuk lebih meningkatkan sumber daya manusia, meningkatkan pendidikan dan keterampilan yang dimiliki, serta meningkatkan sarana dan prasarana, sehingga diharapkan mampu bekerja secara efektif dan lebih baik serta mampu untuk menjalankan tugas dan fungsi secara baik dan benar.

Kata Kunci: Kinerja Unit Pelatihan Industri Kecil Menengah, Produktivitas, Kualitas Pelayanan dan Responsivitas

Research on training unit small and medium industries department of industry and commerce west Kalimantan province there is a related phenomenon with performance which demonstrates not yet maximum. That in view of the there indicators, namely the aspect Productivity, Quality Service and Responsiveness. On produktivitas still not optimal, visible energy fields so that did not suit the job is not done effectively and efficient. The quality of coaching and traning services, training unit small and medium industries have not been able to reach all districts are widely, so as to provide a little late. Subsequent responsiveness as indicated by the alignment between services and needs the capabilities are still not effective, so as to respond in accordance with the needs of training is not optimal. Purpose of study is investigate the performance of small and medium industrial training unit department of industry and commerce west Kalimantan province. Researchers in this study used a qualitative approach with descriptive research. Conclusions from the results of this study shows that the productivity of service quality and responsiveness in carrying out its duties and functions are still some low so that the impact on performance is still not optimal. Researchers eventually gave her recommendations to the training unit small and medium industries department of industry and commerce west Kalimantan province expected to further improve human resource, improving educations and skills possessed, and improve facilities and infrastructure, that are expected to work effectively and better and able to perform the duties and functions well and correctly.

Keyword: performance small and medium industrial training unit, Productivity, Quality Service and Responsiveness

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Pembangunan Nasional adalah kegiatan yang berlangsung terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materil maupun spiritual. Sebagai Negara yang berkembang, Negara Republik Indonesia tengah menggalakan pembangunan di segala bidang, yaitu pembangunan di bidang ekonomi, sosial budaya, hukum dan lain-lain. Pembangunan tersebut bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan untuk mensejahterakan rakyat Indonesia secara adil dan makmur. Kelangsungan suatu Negara tidak terlepas dari dukungan semua pihak, baik itu perorangan atau instansi yang berperan aktif meningkatkan dan menggalakan pembangunan nasional.

Kinerja dapat menentukan adanya suatu pemerintahan yang kuat, stabil, dan beribawa dan didukung aparatur Negara yang sempurna. Suatu organisasi akan berhasil apabila mempunyai rencana dan tujuan yang jelas dan mengetahui apa yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan tersebut. Tujuan organisasi akan tercapai apabila orang-orang yang ada didalam organisasi tersebut bekerja sama dan mengetahui apa tugas masing-masing. Maka dari itu perlu diperlukan adanya sistem kerjasama yang baik untuk mencapai tujuan dan sistem yang sudah direncanakan secara bersama-sama agar bisa mencapai keinginan dan prosedur disitulah adanya kerjasama yang baik dan kekompakan didalam melaksanakan sebuah organisasi yang dikerjakan bersama-sama.

Terselenggaranya *good governance* pada era reformasi ini merupakan prasyarat bagi setiap pemerintahan termasuk pemerintahan daerah dalam rangka untuk mewujudkan visi, misi, dan tujuan organisasi serta mengakomodasi aspirasi masyarakat. Berkenaan dengan hal tersebut, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggung jawab yang tepat, jelas, terukur dan legitimate sesuai dengan wewenang, tanggung jawab serta tugas pokok dan fungsi masing-masing penyelenggara pemerintahan.

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat memiliki 4 Unit Pelayanan Teknis (UPT) yaitu :

1. Unit Pelayanan Kemetrolagian Pontianak.
2. Unit Pelayanan Kemetrolagian Singkawang.
3. Unit Pengawasan dan Sertifikasi Mutu Barang Provinsi Kalimantan Barat.
4. Unit Pelatihan Industri Kecil Menengah (UP-IKM) Provinsi Kalimantan Barat.

Dengan wilayah kerja di 14 Kab/Kota se-Kalimantan Barat dengan tugas melaksanakan sebagian tugas teknis sektor industri dan perdagangan berdasarkan undang-undang yang berlaku. Masing-masing unit ini memiliki fungsi dan fasilitas yang sesuai dengan bidangnya, setiap unitnya adalah sebagai unit pelayanan untuk masyarakat yang menjalankan usaha industri dan perdagangan.

Unit Pelatihan Industri Kecil Menengah (UP-IKM) Provinsi Kalimantan Barat merupakan salah satu Unit Pelayanan Teknis (UPT) yang berada dibawah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat. UP-IKM secara teknis mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas teknis dibidang pelatihan industri kecil menengah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Keberadaan UP-IKM Provinsi Kalimantan Barat pertama kali dibentuk berdasarkan atas SK Gubernur Kalimantan Barat Nomor 404 tahun 2001 tentang SOTK Unit Pelatihan Industri Kecil Menengah Provinsi Kalimantan Barat dan terakhir diperbarui kembali dengan SK Gubernur No. 24 tahun 2009 tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja UP-IKM Provinsi Kalimantan Barat.

Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Kalimantan Barat Nomor 24 tahun 2009 tentang perubahan STOK UP-IKM Provinsi Kalimantan barat terdiri dari: Kepala Unit, Sub Bagian Tata Usaha, Seksi Penyelenggaraan Pelatihan, Seksi Bimbingan Pasca Pelatihan, Kelompok Jabatan Fungsional.

Era globalisasi semua organisasi baik pemerintah maupun swasta dituntut untuk meningkatkan kinerja dan daya saing. Untuk dapat memasuki pasar global, organisasi harus bekerja efektif dan efisien yang sangat ditentukan oleh kualitas dan pelayanan dari organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu, UP-IKM sebagai salah satu lembaga pemerintahan yang bergerak di bidang pelatihan akan selalu berusaha untuk memberikan pembinaan, bimbingan dan pelayanan menengah yang ada di Kalimantan Barat ini. Sebagai konsekuensinya, UP-IKM harus berperan aktif dan bekerja sama dengan lembaga baik dalam pembinaan industri kecil sebagai mitra kerja utama untuk memajukan industri kecil, khususnya yang ada di Kalimantan Barat.

Setiap organisasi memerlukan dukungan kinerja yang baik dalam mencapai tujuan organisasinya yang maksimal. Terkait dengan fenomena masalah kinerja, UP-IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat adalah salah satu instansi pemerintah yang bertugas dalam bidang industri. Pembangunan sektor industri secara intensif dan yang kokoh diarahkan untuk menumbuh kembangkan industri di Provinsi Kalimantan Barat dalam menghadapi persaingan global, dengan mengutamakan industri melalui peningkatan pengetahuan dan ketrampilan sumber daya manusia dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), serta peningkatan pelayanan dan kemampuan SDM UP-IKM Provinsi Kalimantan Barat. Namun demikian, dalam upaya menciptakan kinerja UP-IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat nampaknya masih terdapat banyak kendala yang dihadapi, sehingga sulit untuk mencapai tujuan organisasi.

Pelayanan publik yang diberikan instansi Pemerintah (Pusat, Provinsi, Kabupaten, Kota dan Kecamatan) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah

satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karenanya secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat.

Kebijakan itu ternyata tidak secara otomatis menyelesaikan permasalahan pelayanan publik oleh instansi pemerintah yang selama ini bercitra buruk, berbelit-belit, lamban dan berbiaya mahal. Hal tersebut berkaitan dengan persoalan seberapa jauh berbagai peraturan pemerintah tersebut disosialisasikan di kalangan aparatur pemerintah dan masyarakat, serta bagaimana infrastruktur pemerintahan, dana, sarana, teknologi, kompetensi sumber daya manusia (SDM), budaya kerja organisasi disiapkan untuk menopang pelaksanaan berbagai peraturan tersebut, sehingga kinerja pelayanan publik menjadi terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya.

Selain kebijakan pemerintah, upaya mewujudkan kinerja pelayanan publik di lingkungan unit kerja pemerintahan yang terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya, pemerintah daerah perlu memiliki dan menerapkan Prosedur Kerja yang standar (Standar Operasional Prosedur/ SOP), acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif dan procedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

SOP yang disusun di UP-IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat pada bagian pelatihan terdiri dari:

- a. SOP Seksi Penyelenggaraan Pelatihan, meliputi:
 1. SOP persiapan pelatihan.
 2. SOP pelaksanaan pelatihan.
 3. SOP evaluasi pelatihan.
- b. SOP Seksi Bimbingan Pasca Pelatihan, meliputi:
 1. SOP pendampingan IKM pasca pelatihan.
 2. SOP bimbingan IKM pasca pelatihan.
 3. SOP pameran.
 4. SOP uji pasar.
 5. SOP pelayanan klinik kemas.

UP-IKM yang secara teknis mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas teknis dibidang pelatihan dan pasca pelatihan industri kecil menengah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tugas pokok UP-IKM Provinsi Kalimantan Barat adalah : melaksanakan sebagian tugas teknis Dinas di bidang pelatihan industri kecil menengah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pada SOP standar penyelenggaraan pelatihan, kualifikasi pelaksana di UP-IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat harus memiliki pendidikan minimal D3, memiliki keterampilan teknis, dan memiliki sertifikat fasilitator (TOT) sesuai dengan dasar hukum Pergub No. 636 Tahun 2002 Tentang STOK UP-IKM Prov. Kalbar.

Berdasarkan observasi awal pada UP-IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat terdapat fenomena yang berkaitan dengan masalah kinerja

yang menunjukkan bahwa pada UP-IKM belum maksimal. Hal tersebut dilihat dari 3 indikator yaitu pada aspek produktivitas, responsivitas, dan kualitas pelayanan.

Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan salah satu faktor penting dan utama dalam mewujudkan good governance dan merupakan salah satu indikator kinerja birokrasi publik dalam hal produktivitas. Menurut Santosa (2008:136) mengatakan bahwa masih banyak praktek-praktek birokrasi yang menganut birokrasi Weber dan itu merupakan kendala yang dihadapi oleh sistem birokrasi, praktek tersebut salah satunya adalah kualitas sumber daya manusia aparatur yang masih rendah.

Berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahun 2012, di UP-IKM masih terdapat beberapa yang latar belakangnya hanya lulusan SMA sehingga untuk meningkatkan produktivitas diperlukan diklat-diklat yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) masing-masing. Selain itu di UP-IKM belum ada pejabat fungsional. Formasi fungsional di UP-IKM masih kosong, sehingga hal-hal teknis yang seharusnya dilakukan pejabat fungsional tertentu dilakukan oleh staf administrasi umum. Hal ini dikarenakan tenaga UP-IKM tidak sesuai dengan bidangnya sehingga pekerjaan tidak dilakukan dengan efektif dan efisien.

Selanjutnya mengenai kualitas layanan menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Didalam UP-IKM terdapat permasalahan yang berhubungan dengan kualitas layanan. Hal ini terlihat pada tahun 2012 untuk melakukan pembinaan dan pelatihan, UP-IKM belum mampu menjangkau semua kabupaten kota secara luas, karena luasnya jangkauan wilayah di Kalimantan Barat. Sehingga untuk memberikan pelayanan pembinaan dan pelatihan sedikit terhambat.

Kemudian 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. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan keselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Pada tahun sebelumnya UP-IKM masih belum efektif, hal ini mengenai kemampuan yang dimiliki UP-IKM. Sehingga untuk merespon IKM dalam melakukan pelatihan dan pembinaan sesuai dengan kebutuhan belum optimal.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas tersebut khususnya di UP-IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat. Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja UP-IKM, Sehingga dengan mengetahui bagaimana kinerjanya diharapkan dapat mengetahui hambatan-hambatan yang ada serta dapat menjadi masukan.

Agar penelitian ini tidak teralu luas dan untuk membatasi ruang lingkup permasalahan dan ruang

lingkup lokasi, maka penulis membatasi permasalahannya pada produktivitas, responsivitas, dan kualitas pelayanan dalam memberikan pelatihan dan pembinaan. Adapun tujuan penelitian ini secara umum yaitu untuk mengetahui Kinerja UP-IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat, khususnya :

- 1) Untuk mengetahui produktivitas UP-IKM Provinsi Kalimantan Barat.
- 2) Untuk mengetahui responsivitas UP-IKM Provinsi Kalimantan Barat.
- 3) Untuk mengetahui kualitas Pelayanan UP-IKM Provinsi Kalimantan Barat.

B. Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif. Adapun langkah-langkah penelitian yang dilakukan dalam penyelesaian penelitian ini adalah melakukan penelitian pendahuluan, membuat usulan penelitian, pengambilan data sekunder, wawancara, analisis data, penyusunan laporan penelitian/skripsi. Tempat dan waktu penelitian dilaksanakan di UP-IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat, berkenaan dengan waktu penelitian ini dilaksanakan selama \pm 3 bulan setelah usulan penelitian disetujui oleh para dosen penguji dan dosen pembimbing pada saat usulan penelitian telah diseminarkan. Subjek penelitian adalah Kepala UP-IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat, Sub Bagian Tata Usaha UP-IKM, Seksi Bimbingan Pasca Pelatihan., Seksi Bimbingan Penyelenggaraan Pelatihan, Alumni Peserta Pelatihan. Sedangkan objek penelitian Objek penelitian adalah ini mengarahkan kepada "Kinerja UP-IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat Provinsi Kalimantan Barat". Dalam penelitian ini yang digunakan sebagai instrument pengumpulan data adalah peneliti itu sendiri, pedoman wawancara, dan alat demumentasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam upaya memperoleh data adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, aktivitas dalam analisis data terdiri dari 3 tahap yaitu meringkas data (*data reduction*), memaparkan (*data display*), dan menyimpulkan (*verification*). Sedangkan untuk mendapatkan validitasnya menggunakan teknik triangulasi sumber data, triangulasi teknik pengumpulan data, triangulasi waktu pengumpulan data.

C. KAJIAN TEORI

Model yang digunakan untuk menganalisis kinerja adalah Indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto (dalam Pasolong, 2007:178) meliputi lima indikator :

- 1) Produktivitas.
Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output.
- 2) Kualitas Pelayanan

Isu mengenai kualitas cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negative yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat sering kali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan sering kali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Karena akses informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka ini bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

- 3) Responsivitas
Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- 4) Responsibilitas, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit.
- 5) Akuntabilitas
Akuntabilitas menunjukkan seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari pemahaman tentang Kinerja UP-IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat masih kurang optimal. Hal ini dilihat dari beberapa indikator:

1. Produktivitas.

Faktor yang mempengaruhi produktivitas adalah tingkat pendidikan. Latar belakang pendidikan akan mempengaruhi produktivitas, karenanya perlu diadakan peningkatan pendidikan dan latihan bagi tenaga kerja. Pendidikan dipandang sebagai suatu investasi di bidang sumber daya manusia yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dari tenaga kerja. Oleh karena itu pendidikan dan latihan merupakan salah satu faktor penting dalam organisasi perusahaan. Pentingnya pendidikan dan latihan disamping berkaitan dengan berbagai dinamika (perubahan) yang terjadi dalam lingkungan perusahaan, seperti perubahan produksi,

teknologi, dan tenaga kerja, juga berkaitan dengan manfaat yang dapat dirasakannya.

Terkait dengan masalah kinerja UP-IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat dapat dikatakan belum optimal, dilihat dari segi produktivitasnya.

Penulis melakukan wawancara dengan (SB), mengatakan bahwa:

“memang, sangat ditunjang oleh kualitas sdm, kualitas sdm itu di pengaruhi tingkat pendidikan, kemudian tingkat kemampuan, kemampuan melakukan aplikasi komputer, karna sebagian pekerjaan kantor kan sudah menggunakan teknik-teknik aplikasi, hah dan ini kendala disini itu. Sebagian besar sdm kite, ape namenyne adalah pendidikan umum ,kemudian aplikasi komputer kite juga masih rendah sehingga produktifitas juga tidak maksimal, karna itu tadi kemampuan mereka dalam aplikasi komputer juga dan itu sangat mengganggu peningkatan produktivitasnya. Jadi itu semua adalah memang faktor-faktor yang mempengaruhi, pertama tingkat pendidikan, kedua tingkat kemampuan teknis dalam operasional komputer, kemudian kemampuan teknis melakukan penguasaan tugas dan pokok (TUPOKSI) karna kualitas sdm memang latar belakangnya juga SLTA, iya kan?sehingga dalam analisa TUPOKSI belum maksimal.” (pada tanggal 17 Febuari 2014)

Dari wawancara di atas menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia sangat mempengaruhi produktivitas yang ada di UP-IKM. Masih kurangnya kemampuan yang dimiliki UP-IKM. Hal ini terlihat pada kemampuan dalam mengaplikasikan komputer yang ada di UP-IKM masih kurang.

Wawancara juga dilakukan kepada (Es), bahwa:

“Kalau dari segi dana yang tersedia dari anggaran tercapai sesuai dengan target rata-rata sesuai dengan laporan lakip , semua yang menjadi sasaran yang dilakukan masing-masing itu kan sudah hamper 100 persen , kemudian untuk dananya juga 93 persenan, untuk setiap kegiatan ini bisa dibilangkan ini sudah efektif ya. Kalau efisien itu kan dibandingkan output keluarannya jumlah apa itu, jumlah alumnninya sesuai dengan target. Kemudian secara kualitas alumni juga terjadi peningkatan pengetahuan mereka dari sebelum pelatihan dengan tidak pelatihan. Terus, ditanya faktor penghambatnya, pertama kali memang yang mempengaruhi itu pola pikir atau menset dari sdm, jika sdmnya itu mempunyai pola pikir bahwa suatu pns itu mempunyai tanggungjawab untuk melaksanakan tupoksinya maka apa-apa yang akan melaksanakan apa-apa yang dilakukannya sesuai dengan tugasnya dengan aturan yang ada tidak hanya melaksanakan tugas tetapi tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas itu. Contohnya, jika dia

menjadi panitia dia tidak hanya terlepas dari sekedar panitia tetapi harus punya tanggungjawab sendiri sebagai panitia itu apa. Panitia itu kan mulai dari persiapan sampai berjalannya pelatihan mereka harus membuat suatu laporan itu sendiri kan harus mencerminkan apa-apa yang menjadi tujuan dari kegiatan itu terus proses kegiatan itu seperti apa. Nah, data-data dari pelatihan itu juga harus terkaper dalam pelatihan. Jadi memang pola pikir trus pengetahuan mengenai suatu pelatihan itu sangat berpengaruh ke hasil produktivitas dari kegiatan itu sendiri. Kemudian pendidikan seperti yang kita bicara tadi kalau pendidikan memang sangat berpengaruh pola pikir terhadap keterampilannya, apalagi kita memang sebagian besar stafnya SMA.”(pada tanggal 17 Febuari 2014)

Dari pernyataan tersebut, bahwa penghambat dari tingkat produktivitas adalah dari pola pikir dan pengetahuan yang mengenai suatu kinerja. Jika sumber daya manusia mempunyai pola pikir bahwa suatu pns mempunyai tanggungjawab untuk melaksanakan tupoksinya, maka apa-apa yang dilakukannya sesuai dengan tugasnya dengan aturan yang ada tidak hanya melaksanakan tugas tetapi tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas itu. Karena pola pikir dan pengetahuan yang dimiliki sangat berpengaruh ke hasil produktivitas dari kegiatan yang dilakukan UP-IKM.

Berdasarkan observasi dengan hasil wawancara beberapa informan di atas, dapat menggambarkan masih terdapat beberapa faktor yang menghambat kinerja, diantaranya masalah produktivitas yang dimiliki UP-IKM yang lebih diindikasikan pada pendidikan dan keterampilan yang dimiliki UP-IKM. Dikatakan bahwa pendidikan dan keterampilan menjadi faktor pendukung tapi juga faktor penghambat. Hal ini dikarenakan terbatasnya sumber daya manusia sehingga kinerja masih belum optimal.

2. — Kualitas Pelayanan

Orientasi pada pelayanan menunjuk pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem pemberian pelayanan dapat memberikan pelayanan yang baik dapat dilihat dari seberapa besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa. Idealnya, segenap kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh aparatur birokrasi hanya dicurahkan atau dikonsentrasikan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan pengguna jasa. Kemampuan dan sumber daya dari aparat birokrasi sangat diperlukan agar orientasi pada pelayanan dapat dicapai.

Hasil wawancara (Sb), bahwa:

“kalo ditanya hambatan sih pasti ada ya. Balik lagi kita ke produktivitas, hambatan disini sumber daya manusianya terbatas, tenaga-tenaga instruktur juga karna disini yang senior-senior memasuki pensiun

jadi itu kendalanya. Kalau yang lain dari sisi pembinaan-pembinaan karna luas jangkauan wilayah itu, kita nda bisa menghendel semua kabupaten kota secara luas ditambah infrastruktur yang kurang memadai, serta biaya. Sehingga buat program-program pun secara prioritas saja. Selanjutnya sarana dan prasarana, disini kan sarana dan prasana sangat menunjang aktivitas disini. Bagaimana untuk menyiapkan kualitas pelayanan yang bagus, sehingga perlu peralatan-peralatan yang sesuai dengan kebutuhan untuk memberikan pelayanan.”(pada tanggal 17 Febuari 2014)

Wawancara dilakukan kepada (Es), yang mengatakan:

“kalau kualitas pelayanan, memang masih dapat dikatakan belum optimal lah. Karna kan yaaa itu tadi terbatas sumber daya manusia nya ditambah infrastruktur yang kurang, jadi agak sulit untuk memenuhi pelayanan secara optimal.”(pada tanggal 17 Febuari 2014)

Berkaitan dengan kualitas pelayanan, hambatan yang ada pada UP-IKM dalam kualitas pelayanan adalah sumber daya manusianya yang masih terbatas, terutama pada tenaga-tenaga instruktur. Karena dalam memberikan pelayanan UP-IKM harus memiliki tenaga-tenaga instruktur yang memiliki keterampilan. Pada tahun 2012 tenaga-tenaga instruktur di UP-IKM memasuki pensiun. Selanjutnya kualitas pelayanan dalam pembinaan-pembinaan masih belum optimal. Hal ini terlihat untuk memberikan pembinaan di luar jangkauan Kabupaten Kota belum dapat dijangkau semua. Karena luasnya wilayah, ditambah infrastruktur yang kurang memadai, serta biaya-biaya pendukungnya. Selanjutnya dalam memberikan pelayanan, UP-IKM harus memiliki peralatan-peralatan yang sesuai dengan kebutuhan sehingga dalam kualitas pelayanan berjalan dengan baik.

Penulis juga mewawancarai (Uyn), bahwa:

“Menurut saya, kalo disisi pelatihan belum ada hambatan yang besar lah ye. Bahkan kami disini sudah ada konsultasi pelatihan, kemudian arah nya mau kemana setelah pelatihan kami layanilah. Tapi yang paling muncul kendala setiap pelatihan ini kan paling sarana dan prasarana, otomatis ini yang sangat berpengaruh lah ye. Kalau sebelumnya kita kelengkapan kendaraan pribadi. Sedangkan fasilitas disini memang harus sangat mendukung, seperti gedung kemudian peralatan-peralatan pendukung pelatihan.”(pada tanggal 17 Febuari 2014)

Hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa terdapat faktor yang mendukung maupun yang menghambat pekerjaan terlebih dalam melakukan pembinaan-pembinaan, diantaranya terbatasnya sarana dan prasarana. Berdasarkan hasil observasi, terlihat peralatan-peralatan pendukung pelatihan dan kendaraan yang dimiliki UP-IKM belum memadai.

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara terhadap (Tj), mengatakan bahwa:

“kalau di pasca pelatihan yaa itu tadi, karna terbatasnya keterampilan-keterampilan sehingga untuk melakukan pelatihan-pelatihan, pembinaan kita memerlukan tenaga yang mempunyai keterampilan dari luar UP-IKM. Sehingga untuk mendatangkan tenaga-tenaga teknis tersebut membutuhkan dana yang cukup besar. Dan inilah hambatan atau kendalanya, terbatas tenaga-tenaga yang mempunyai keterampilan, dan terbatasnya dana. Kalau untuk pelatihan kan saya rase sih cukuplah, tapi kalau untuk pasca kan kita melakukan pelatihan diluar lapangan, nah tenaga-tenaga yang untuk diturunkan dilapangan terbatas, sehingga untuk memberikan pelayanan melalui pembinaan, pelatihan belum maksimal lah. Selanjutnya sarana dan prasarana UP-IKM tidak memiliki sarana mobilitas kantor kendaraan dinas roda dua sehingga untuk melaksanakan pembinaan masih terhambat.”(pada tanggal 17 Febuari 2014)

Berdasarkan wawancara di atas, mengenai keterbatasan keterampilan sehingga untuk memberikan layanan pelatihan belum maksimal. Hal ini dikarenakan terbatasnya tenaga-tenaga yang memiliki keterampilan. Selanjutnya terbatasnya sarana dan prasarana, UP-IKM tidak memiliki sarana mobilitas dan kendaraan roda dua sehingga untuk memberikan pelayanan pembinaan dilapangan masih terhambat. Padahal pembinaan tersebut sangat dibutuhkan untuk melancarkan dan mengsucceskan kinerja UP-IKM, sehingga tujuan UP-IKM dapat tercapai.

Selanjutnya wawancara (Dn), mengatakan bahwa:

“kalo UP-IKM pelayanan disini sih cukup bagus lah yeh. Saye kan alumni pelatihan CEFE. Misalnya mereka tuh memberikan pelayanan berupa pelatihannya dengan baik. Dulu tuh sayekan orang nye pemalu tapi semejak ikut pelatihan CEFE tuh, alhamdulillah saye ade perubahannya. Selain saye tau ade wirausaha seperti ape. Trus kalo kinerja kualitas pelayanannya lah baiklah, dari sikap die nye kasik pelajaran buat kite, cuma dulu tuh palingan cuma ade masalah dikit, misalnya masalah konsumsi jak yang nda beselera atau ape. Kalo sarana dan prasarana sih sangat pengaruh lah saat ikut pelatihan ni. Waktu saye tuh, pelatihannya masih di gedung SMTI nah mungkin mereka ni sewa lah atau ape gituk. Trus belum ada infokusnye lah , trus pengajarannya pun semue pake manual. Kalau disuruh kasi saran sih, seharusnya dari sistem pengajarnya jak nda gituk-gituk aja.”(pada tanggal 17 Febuari 2014)

Hasil wawancara diatas menunjukkan sarana dan prasarana menjadi faktor yang sangat penting terhadap

hasil kerja UP-IKM, keterbatasan sarana dan prasarana penunjang sangat mempengaruhi kinerja.

Berdasarkan observasi dengan beberapa informan mengenai kualitas pelayanan UP-IKM, dapat dilihat sulitnya memberikan kualitas pelayanan melalui pembinaan, pelatihan diluar UP-IKM. Hal ini dikarenakan terbatasnya pendidikan dan keterampilan yang dimiliki UP-IKM, sehingga UP-IKM harus mendatangkan tenaga-tenaga teknis yang mempunyai keterampilan untuk memberikan pelayanan pelatihan dan pembinaan.

Selanjutnya kurangnya dana anggaran yang diberikan oleh pemerintah juga mempengaruhi kinerja UP-IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat. Berdasarkan perbandingan anggaran dan realisasi tahun 2012, anggaran dana tahun 2012 adalah sebesar Rp.1.049.029.00,00 sedangkan anggaran yang direalisasikan sebesar Rp. 977.932.931 atau 93,22% sehingga masih terdapat beberapa kegiatan yang ada dalam Renja UP-IKM Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2012 tidak dapat dilaksanakan pada tahun yang berjalan.

Sarana dan prasarana juga berperan penting dalam pelaksanaan program-program kinerja yang ada di UP-IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat, seperti disebutkan pekerjaan yang terbagi di kantor dan dilapangan, sarana dan prasarana sangat berpengaruh. Berdasarkan data LAKIP Tahun 2012, pada UP-IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat tidak memiliki kendaraan dinas/operasional roda 2 (dua) untuk bimbingan di lapangan, sehingga pekerjaan menjadi sedikit terhambat.

3. Responsivitas

Responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Sebuah birokrasi dapat dikatakan bertanggungjawab jika mereka nilai mempunyai responsivitas atau daya tanggap yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan, dan aspirasi masyarakat yang mewakilinya. Mereka cepat memahami apa yang terjadi tuntutan publik dan berusaha semaksimal mungkin memenuhinya. Mereka dapat menangkap masalah yang dihadapi oleh public dan berusaha untuk mencari jalan keluar atau solusi yang baik.

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. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidaksiharan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas yang rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

Peneliti melakukan wawancara Kepada (Sb), mengatakan bahwa:

“kalo responsivitas sih sebenarnya kurang maksimal lah. Soalnya kan yaa itu tadi kurangnya sarana dan prasarana bisa menghambat untuk menjalankan misi dan tujuan yang ada di UP-IKM ini, terutama untuk memenuhi kebutuhan. Setidaknya kita disini harus menyiapkan sarana dan prasarana, dana anggarannya. Adapun upaya yang dilakukan yaa, kami harus mendorong untuk meningkatkan kemampuan baik melalui pelatihan-pelatihan. Supaya Kemampuan UP-IKM dalam menjalankan misi dan tujuannya itu sesuai dengan rencana strategis yang ada di Dinas Perindustrian dan Perdagangan berjalan sesuai. visi kami di sini kan untuk memajukan industri. Sedangkan visi UP-IKM kan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya.”(pada tanggal 17 Febuari 2014)

Hasil wawancara di atas dapat dikatakan faktor yang menghambat UP-IKM dalam merespon IKM-IKM terutama dalam memenuhi kebutuhannya adalah sarana dan prasarana yang ada di UP-IKM. Karena sarana dan prasarana, kemudian dana anggarannya adalah faktor pendukung.

Kepala Subbag Tata Usaha, mengatakan bahwa:

“yaa yang menghambat yaa itu dia, kurang memiliki sumber daya manusia, sehingga untuk merespon dalam kegiatan pelayanan terutama yang berhubungan dengan masyarakatnya agak sulit lah. Apalagi kalo latar belakang yang dimiliki sumber daya manusianya. Kalo kemampuan kami sih, mesti masih belum maksimal, kami yaa sebaik mungkin lah menjalankan misi dan tujuannya”(pada tanggal 17 Febuari 2014)

Keterangan ini menunjukkan bahwa bagaimana responsivitas UP-IKM terhadap masyarakat masih sulit. Hal ini dikarenakan latar belakang yang dimiliki sumber daya manusianya masih terbatas, sehingga kemampuan UP-IKM untuk merespon semua masyarakat masih dikatakan belum maksimal. Padahal UP-IKM memiliki visi menciptakan sumber daya manusia ikm yang tangguh, professional, berwawasan, serta mampu mandiri, sehingga UP-IKM harus dituntut sesuai dengan TUPOKSI masing-masing.

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada (Uyn), mengatakan bahwa:

“kalo di bagian seksi penyelenggara saya sih, hambatan bisa dibbilang sudah bisa diatasi karena dengan kerjasama. Memang disini kalo masalah responsivitasnya paling terkendala rendahnya tingkat responsivitas disini terlihat belum maksimalnya tugas-tugas dalam informasi. Karna disini kembali lagi pada tingkat pendidikan yang kurang memiliki keterampilan sehingga memberikan sesuai dengan kebutuhannya agak sulit. Kalo ditanya kemampuan UP-IKM dalam menjalankan misi dan tujuannya, saya nda berani ngamatin sisi

lain dan nd berani berkomentar.”(pada tanggal 17 Febuari 2015)

Berdasarkan wawancara di atas, menunjukkan bagaimana kinerja UP-IKM dalam merespon masyarakat, kurangnya keterampilan sehingga untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masih sulit. Rendahnya tingkat responsivitas terlihat pada belum maksimalnya tugas-tugas dalam memberikan informasi.

Selanjutnya wawancara juga dilakukan kepada (Tj), mengatakan bahwa:

“memang disini belum dikatakan optimal. Misalnya dalam turun kelapangan petugas-petugasnya masih ada yang belum efektiflah. Selanjutnya kemampuan UP-IKM dalam menjalankan misi dan tujuannya, sebelumnya kan sudah saya jelaskan terbatasnya kemampuan tenaga. Makanya dalam pekerjaan biasanya ditumpang tindih atau diambil alih sama atasan lah. Sehingga dalam melakukan pembinaan, memberikan sesuai dengan kebutuhan agak kurang maksimal lah.”(pada tanggal 17 Febuari 2014)

Hasil wawancara di atas, dapat digambarkan masih kurangnya atau rendahnya responsivitas UP-IKM. Hal ini masih terdapat hambatan atau kendalanya yang dihadapi UP-IKM. Keterbatasan kemampuan yang dimiliki UP-IKM dalam menjalankan misi dan tujuannya. Sehingga untuk melakukan pembinaan dilapangan yang seharusnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat masih belum maksimal.

Berdasarkan keempat pembahasan yang telah dipaparkan mengenai indikator kinerja menurut Dwiyanto (dalam Pasolong, 2007:178) yaitu mengenai produktivitas, kualitas pelayanan, dan responsivitas, dapat dilihat bahwa kekurangan-kekurangan pada kinerja UP-IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat dipengaruhi oleh hal-hal yang berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Permasalahan pada produktivitas juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan responsivitas.

Yang pertama adalah kurangnya produktivitas dalam UP-IKM, keterbatasan sumber daya manusia tersebut mempengaruhi dalam penyelesaian pekerjaan. Apabila hasil kerja kurang memuaskan, akan mempengaruhi penilaian terhadap kinerja UP-IKM. Selanjutnya mengenai kurangnya keterampilan dan kemampuan yang dimiliki UP-IKM, terlebih dalam keterampilan penguasaan teknik, sehingga pekerjaan yang seharusnya dapat dikerjakan dengan mudah karena keterbatasan keterampilan pekerjaan menjadi belum maksimal.

Selain kemampuan dan keterampilan, masyarakat yang terkait dengan pengembangan ikm juga menjadi permasalahan yang dapat mempengaruhi kinerja UP-IKM. Jarang saat melaksanakan pembinaan UP-IKM mengalami kesulitan dalam berkoordinasi kepada masyarakat dan kegiatan tidak berjalan dengan lancar, sehingga akan mengganggu pekerjaan yang lain kedepannya.

Ethy Herita

Ilmu Administrasi FISIP Universitas Tanjungpura

Kurangnya dana anggaran yang telah ditetapkan juga menjadi penghambat kelancaran kegiatan program-program yang direncanakan. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, dana yang tersedia berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Pegawai (LAKIP) bahwa anggaran sebesar Rp.1.049.029.00,-, sedangkan anggaran yang digunakan untuk beberapa kegiatan sebesar Rp. 977.932.931,00,-. Sehingga banyak kegiatan tidak berjalan dan harus ditunda karena kurangnya dana yang dibutuhkan.

Berdasarkan observasi peneliti produktivitas, kualitas pelayanan, dan responsivitas kinerja juga dipengaruhi oleh keterbatasan sarana dan prasarana penunjang yang ada di UP-IKM.

Terbatasnya sarana dan prasarana penunjang mengakibatkan pekerjaan tidak berjalan lancar. Kurangnya kendaraan roda dua dan kendaraan mobilitas yang menyebabkan pekerjaan sedikit terhambat, hal tersebut yang memberikan dampak menurunnya kinerja UP-IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat.

Tercapainya tujuan suatu organisasi merupakan salah satu wujud dari keberhasilan sebuah organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Tetapi keberhasilan tersebut tidak dapat dilihat begitu saja, diperlukan penilaian terhadap kinerja organisasi tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya yang berkaitan dengan indikator kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto (dalam Pasolong, 2007:178) mengenai produktivitas, kualitas pelayanan, dan responsivitas, maka dalam rangka peningkatan kinerja harus memperhatikan berbagai pertimbangan agar peningkatan kinerja tersebut berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Sehingga akan mempermudah dalam pencapaian Visi dan Misi serta tujuan UP-IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat itu sendiri.

E. KESIMPULAN dan SARAN

1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat khususnya di UP-IKM, antara lain:

- 1) Produktivitas di UP-IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat belum efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan sumber daya manusianya masih terbatas dan beberapa hanya lulusan SMA. Selain itu hal-hal teknis yang seharusnya dilakukan pejabat fungsional tertentu dilakukan oleh staf administrasi umum, karena UP-IKM tidak ada kesesuaian pada bidangnya sehingga pekerjaan menjadi belum optimal.
- 2) Kualitas pelayanan UP-IKM dalam memberikan pembinaan dan pelatihan masih belum optimal, dikarenakan tenaga pelatih masih terbatas dalam hal pelatihan maupun tingkat keterampilan. Selain itu luas jangkauan menjadikan pelatihan dan pembinaan

tidak dapat dilaksanakan diseluruh Kalimantan Barat.

- 3) Rendahnya responsivitas UP-IKM yang ditunjukkan dengan belum mampunya UP-IKM memperbaiki kualitas pelayanan dalam memberikan pembinaan dan pelathan, serta belum tampak adanya upaya untuk memperluas jangkauan kemampuan pelayanan di seluruh Kalimantan Barat.

Selain itu, kinerja UP-IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat juga dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya pendukung yaitu sarana dan prasarana penunjang pekerjaan yang seharusnya dapat melancarkan penyelesaian pekerjaan, menjadi faktor menghambat pekerjaan. Sulitnya melakukan pelatihan-pelatihan dan pembinaan terhadap pelaku IKMnya. Hal ini dapat dilihat dari tertundanya kegiatan yang dirancang oleh UP-IKM, sehingga program-program dalam pelaksanaan fungsi organisasi tidak berjalan dengan baik. Serta keterbatasan dana yang telah dianggarkan pemerintah Daerah yang menyebabkan harus tertundanya sebagian pekerjaan.

Dari kesimpulan diatas, maka dapat ditetapkan dalam penelitian ini adalah masih rendahnya produktivitas, rendahnya kualitas pelayanan, dan rendahnya responsivitas sehingga dapat menghambat pekerjaan yang sesuai dengan visi dan misi UP-IKM.

2. Saran

Adapun saran-saran yang dapat peneliti kemukakan sebagai bahwa masukan untuk lebih meningkatkan mutu dan manfaat penelitian ini, khususnya bagi instansi terkait dalam hal ini UP-IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan sebagai objek penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) UP-IKM Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat perlu mengusulkan penambahan personil/staf, bukan hanya dari segi jumlah namun juga dari segi kualitas yang sesuai dengan kualifikasi pendidikan dan keahlian sesuai dengan tuntutan tugas.
- 2) UP-IKM Dinas perlu peningkatan sumber daya manusia/aparat antara lain dapat dilakukan melalui diklat-diklat teknis maupun non teknis secara berjenjang baik yang diselenggarakan dalam daerah maupun luar daerah sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan.
- 3) UP-IKM perlu meningkatkan sarana dan prasarana pendukung pekerjaan. Hal tersebut diharapkan dapat membantu pekerjaan secara efektif dan efisien.
- 4) UP-IKM perlu mengusulkan penambahan dana untuk melancarkan pelaksanaan kegiatan. Agar pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai.

F. DAFTAR PUSTAKA

Buku

Amirin, Tatang M. 1992. *Pokok-Pokok Teori Sistem*. Jakarta: CV. Rajawali

Ethy Herita

Ilmu Administrasi FISIP Universitas Tanjungpura

Atmosudirdjo, Prajudi. 2003. *Teori Administrasi*. Jakarta: STIALAN

Fahmi, Irham. 2011. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta

Handyaningrat, Soewarno.1981. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV. Haji Masagung

Kartini, Kartono. 1983. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: CV Rajawali

Keban, T Yeremias. 1991. *Kinerja Organisasi Publik*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Fisipol
Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2005. *Perilaku & Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama

_____, 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama

Moehersono. 2012. *Indikator Kinerja Utama (IKU) Perencanaan, Aplikasi dan Pengembangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Moeleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

_____, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

_____, 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Nitisemito, Alex S. 1996. *Manajemen Personalial: (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sugiyono, 2007. *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

_____, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta

_____, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

_____,2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Subaidi, 2012. *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Unit Pelatihan Industri Kecil Menengah (UP-IKM) Dinas Perindustrian*

dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat.
Pontianak: Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik.*
Jakarta: Grasindo

Timpe, A. Dale. 1999. *Seri Manajemen Sumber Daya
Manusia Kinerja.* Jakarta: Gramedi

Tohardi, Ahmad. 2008. *Petunjuk Praktis Menulis Skripsi.*
Bandung: Mandar Maju.

Skripsi

Nunung, Lorensia. 2012. *Kinerja Pegawai Di Kantor
Camat Sengah Temilah Kabupaten Pontianak
Landak.* Pontianak: Lembaga Penerbit
Universitas Tanjungpura

Rahmadani, Eka Sari. 2013. *Kinerja Aparatur Pemerintah
Bidang KUMKM Dinas Perindustrian dan
Perdagangan Koperasi UKM Pertambangan
& Energi Kabupaten Pontianak.* Pontianak:
Lembaga Penerbit Universitas Tanjungpura

Peraturan Pemerintah

Keputusan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 24/2009.
*Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit
Pelatihan Industri Kecil dan Menengah Provinsi
Kalimantan Barat*

RujukanElektronik

<http://www.disperindagprov.go.id/Seputar> Disperindag.

Diunduh pada 15 juli 2013, 20:05

<Http://www.bab-47-bag-15-94-95-cek>

20090130075238_0 RENCANA PTK

Diunduh pada 17 febuari 2014, 07:15





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama lengkap : ETHY HERITA
NIM / Periode Lulus : E21110029/2014
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address/HP : Herita.ethy@yahoo.com / 085750335716

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

KINERJA UNIT PELATIHAN INDUSTRI KECIL DAN MENENGAH
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, pengelola jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

Fulltext

Content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.



Dibuat di : Pontianak
Pada : Juli 2014

(Ethy Herita)