



# **SURVEI INDEX KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP DISKOPERINDAG TAHUN 2020**

Jalan Raya Jakarta KM 4 Pakupatan Serang-Banten

## DAFTAR ISI

|   |    |
|---|----|
| DAFTAR ISI.....                                     | 1  |
| DAFTAR TABEL.....                                   | 3  |
| DAFTAR GAMBAR .....                                 | 4  |
| BAB I PENDAHULUAN.....                              | 5  |
| 1.1. Latar Belakang.....                            | 5  |
| 1.2. Maksud dan Tujuan .....                        | 6  |
| 1.3. Rumusan Masalah.....                           | 7  |
| 1.4. Ruang Lingkup .....                            | 7  |
| 1.5. Peraturan dan Perundangan .....                | 7  |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                        | 8  |
| 2.1. Tujuan Pembangunan .....                       | 8  |
| 2.2. Konsep UMKM .....                              | 8  |
| 2.3. Kualitas Pelayanan Publik .....                | 9  |
| 2.4. Standar Pelayanan Publik .....                 | 13 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....                  | 16 |
| 3.1. Metodologi Penelitian .....                    | 16 |
| 3.2. Dimensi, Variabel & Indikator Penelitian ..... | 17 |
| 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat .....               | 17 |
| 3.4. Populasi dan Sampel.....                       | 19 |
| 3.5. Penarikan Sampel .....                         | 19 |
| 3.6. Teknik Pengolahan data.....                    | 21 |
| 3.7. Teknik Analisa data .....                      | 22 |
| BAB IV PEMBAHASAN.....                              | 25 |
| 4.1. Dimensi Pemahaman Koperasi dan UMKM .....      | 26 |
| 4.2. Dimensi Prosedur Pelayanan dan Penerimaan..... | 28 |
| 4.3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....               | 31 |
| 4.4. Dimensi Program Pembangunan .....              | 36 |
| 4.5. Dimensi Kepemimpinan .....                     | 46 |

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| 4.6. Dimensi Pembiayaan .....  | 49        |
| 4.7. Pelaksanaan Program ..... | 53        |
| 4.8. Temuan Penelitian .....   | 58        |
| <b>BAB V KESIMPULAN .....</b>  | <b>65</b> |
| 5.1. Kesimpulan .....          | 65        |
| 5.2. Saran .....               | 67        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>    | <b>68</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1 Variabel dan Indikator Pengukuran .....                  | 17 |
| Tabel 2 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index.....          | 18 |
| Tabel 3 Rekapitulasi UMKM berdasarkan Kelompok 2019.....         | 20 |
| Tabel 4 Tahapan Penarikan Sampel.....                            | 21 |
| Tabel 5 Nilai Persepsi, Interval IPM, Interval Konversi IPM..... | 22 |
| Tabel 6 Nilai IKM Pemahaman Diskoperindag.....                   | 27 |
| Tabel 7 Total Nilai IKM Pemahaman Diskoperindag .....            | 28 |
| Tabel 8 Nilai IKM Prosedur dan pelayanan.....                    | 30 |
| Tabel 9 Total nilai IKM Prosedur Pelayanan.....                  | 31 |
| Tabel 10 Nilai Kualitas Pelayan.....                             | 33 |
| Tabel 11 Total Nilai IKM Kualitas Pelayanan.....                 | 35 |
| Tabel 12 Nilai IKM Program Pembangunan .....                     | 40 |
| Tabel 13 Total Nilai IKM Program Pembangunan .....               | 45 |
| Tabel 14 Nilai IKM Kepemimpinan .....                            | 47 |
| Tabel 15 Total Nilai Kepemimpinan .....                          | 48 |
| Tabel 16 Nilai IKM Dimensi Pembiayaan.....                       | 50 |
| Tabel 17 Total Nilai IKM Dimensi Pbiayaan .....                  | 52 |
| Tabel 18 Nilai IKM Pelaksanaan Program .....                     | 56 |
| Tabel 19 Total Nilai IKM Pelaksanaan Program.....                | 58 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1 Kerangka Berfikir.....                       | 15 |
| Gambar 2 Teknik Analisis Data.....                    | 23 |
| Gambar 3 Grafik Nilai Pemahaman Diskoperidag .....    | 27 |
| Gambar 4 Grafik Prosedur dan Pelayanan.....           | 30 |
| Gambar 5 Grafik Kualitas Pelayanan.....               | 34 |
| Gambar 6 Grafik dimensi program pembangunan.....      | 44 |
| Gambar 7 Grafik Dimensi kepemimpinan .....            | 48 |
| Gambar 8 Grafik Pembiayaan.....                       | 51 |
| Gambar 9 Grafik Pelaksanaan Program Pembangunan ..... | 57 |

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Diskoperindag Kab. Serang merupakan salah satu sektor yang memiliki memiliki peran strategis dalam penyerapan tenaga kerja dan sumber pendapatan daerah maupun masyarakat lokal sebagai penunjang pertumbuhan ekonomi rakyat. Namun industri, koperasi, UMKM Kab. Serang masih menghadapi berbagai masalah. Sentralitas industri, koperasi, UMKM dalam pertumbuhan ekonomi tidak berbanding lurus dengan kapasitas SDM, pemanfaatan teknologi, penetrasi pasar dan promosi produk dan masalah permodalan. Di sisi lain, Dinas Koperasi, Perindustrian, dan Perdagangan (Diskoperindag) Kabupaten Serang menyatakan bahwa jumlah usaha mikro berbentuk UMKM dan UKM semakin bertambah dikarenakan adanya program pengembangan wirausaha baru dari Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Serang yang di berikan oleh Diskoperindag, sebanyak kurang lebih 50 UKM setiap tahunnya.

Perkembangan industri, koperasi, UMKM terjadi di 29 kecamatan se-Kabupaten Serang. Perkembangannya terus di pantau salah satunya adalah mengukur omzet UKM tersebut. Bila omzetnya meningkat, maka pertumbuhan industri, koperasi, UMKM tersebut baik. Industri, koperasi, UMKM bergerak di berbagai bidang. Bahkan beberapa organisasi perangkat daerah (OPD) juga memiliki UMKM binaan, di antaranya Dinas Pertanian serta Dinas Perikanan dan Ketahanan Pangan yang membina industri, koperasi, UMKM bidang olahan ikan. Total seluruh industri, koperasi, UMKM di wilayah Kabupaten Serang sampai saat ini sebanyak 25.000 industri, koperasi, UMKM. Pemkab Serang memiliki pekerjaan besar untuk membina industri, koperasi, UMKM. Sebenarnya, Pemkab Serang sudah memiliki kerja sama dengan Jam krida untuk pemodalannya. Kemudian ada KUR dari Pemkab dan pemasarannya bekerja sama dengan waralaba.

Untuk mendukung perkembangan UKM di Serang, Pemkab terus mengembangkan sentra industri, koperasi, UMKM. Bahkan saat ini beberapa produk industri, koperasi, UMKM sudah ada yang dipasarkan dan diniagakan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Di tahun 201 industri, koperasi, UMKM 9, UMKM optimis mampu melakukan ekspansi pasar yang lebih luas dan dapat diterima oleh semua pihak. Seiring dengan kemajuan dari industri, koperasi, UMKM di Kabupaten Serang bukan berarti tanpa masalah. Hal tersebut dikarenakan terbatasnya pengetahuan yang dimiliki industri, koperasi, UMKM. Melihat permasalahan yang dihadapi industri, koperasi, UMKM tersebut, dibutuhkan peran dari pemerintah daerah yaitu Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Serang yang berkewajiban untuk turut serta menyelesaikan permasalahan tersebut melalui pemberdayaan industri, koperasi, UMKM. Selain permasalahan teknis juga dikarenakan industri, koperasi,

UMKM ini masih belum bisa bersaing secara kompetitif dengan para pelaku ekonomi lainnya. Dinas Koperasi dan Kabupaten Serang memiliki program dalam mengembangkan industri, koperasi, UMKM. Peranan penting pemerintah Kabupaten Serang ini setidaknya perlu diwujudkan dalam lima aspek. Pertama, selaku stabilisator, peran pemerintah sebagai stabilitator sangat penting dan harus dimainkan secara efektif. Kedua, selaku inovator, pemerintah sebagai keseluruhan harus menjadi sumber dari hal-hal baru. Ketiga selaku modernisator, pemerintah bertugas untuk menggiring masyarakat ke arah kehidupan yang modern. Keempat, selaku pelopor, pemerintah harus menjadi panutan (role model) bagi seluruh masyarakat. Kelima, selaku pelaksana sendiri, pemerintah masih dituntut untuk berperan sebagai pelaksana sendiri berbagai kegiatan.

Peranan pemerintah daerah Kab. Serang perlu untuk melakukan implementasi, elaborasi dan koordinasi dari kebijaksanaan industri, koperasi, UMKM pemerintah pusat. Formulasi dan implementasi kebijaksanaan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Serang mengenai pembangunan industri, koperasi, UMKM, termasuk penyempurnaan administrasi pemerintah daerah, program dan fasilitas-fasilitas finansial serta pendidikan dan pelatihan. Koordinasi dan integrasi dari perencanaan, program, dan aktivitas-aktivitas pengembangan industri, koperasi, UMKM. Peningkatan partisipasi masyarakat daerah dalam kegiatan-kegiatan industri, koperasi, UMKM. Oleh sebab itu menuju kearah pemberdayaan industri, koperasi, UMKM secara optimal sangat dibutuhkan informasi yang valid mengenai indeks kepuasan masyarakat industri, koperasi, UMKM di Kab. Serang terhadap hal-hal yang sudah dilakukan.

## **1.2. Maksud dan Tujuan**

Maksud dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pembinaan Diskoperindag Kab. Serang di 29 Kecamatan. Adapun tujuan kegiatan ini adalah untuk mengetahui tingkat keberhasilan dan kepuasan masyarakat terhadap kebijakan atau program Diskoperindag Kab. Serang melalui kajian sebagai berikut:

- a. Diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap program pembinaan Disperindagkop Kabupaten Serang.
- b. Memperoleh *feed back* umpan balik berupa masukan/keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas program pembinaan industri, koperasi, UMKM Diskoperindag Kab. Serang secara berkesinambungan.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Sebagaimana dengan program pembinaan industri, koperasi dan UMKM yang sudah dijalankan disperindagkop Kabupaten Serang yang meliputi aspek pemasaran, permodalan, teknologi, produk dan peningkatan kualitas industri, koperasi dan UMKM di Kabupaten Serang maka survei yang dilakukan akan difokuskan pada tingkat kepuasan terhadap pembinaan yang sudah dilakukan sesuai dengan realitas yang terjadi dilapangan.

### **1.4. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup kegiatan Survei IKM terhadap Disperindagkop Kabupaten Serang 2020 mencakup:

- a. Perencanaan dan pelaksanaan program Disperindagkop Kabupaten Serang yang berkaitan dengan permasalahan industri, koperasi dan UMKM di bidang peningkatan kualitas SDM.
- b. Perencanaan dan pelaksanaan program Disperindagkop Kabupaten Serang yang berkaitan dengan permasalahan industri, koperasi dan UMKM di bidang pemasaran UMKM dan IT.
- c. Perencanaan dan pelaksanaan program Disperindagkop Kabupaten Serang yang berkaitan dengan permasalahan industri, koperasi dan UMKM di bidang bantuan permodalan.
- d. Perencanaan dan pelaksanaan program Disperindagkop Kabupaten Serang yang berkaitan dengan permasalahan industri, koperasi dan UMKM di bidang teknologi produksi.
- e. Perencanaan dan pelaksanaan program Disperindagkop Kabupaten Serang yang berkaitan dengan permasalahan industri, koperasi dan UMKM di bidang kemasan.

### **1.5. Peraturan dan Perundangan**

Dasar dari penyusunan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UMKM di Kabupaten Serang terhadap program Disperindagkop Kabupaten Serang adalah:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
- c. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Serang dan dijabarkan dalam Peraturan Bupati Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Serang



## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Tujuan Pembangunan**

Pembangunan nasional mencita-citakan terciptanya masyarakat yang adil dan makmur. Cita-cita ini juga merupakan tujuan nasional bangsa Indonesia yang selalu hendak diwujudkan berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945. Tujuan nasional Bangsa Indonesia, salah satunya dirumuskan dalam undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dikatakan bahwa daerah memiliki kewenangan untuk membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Sejalan dengan prinsip tersebut dilaksanakan pula prinsip otonomi yang nyata dan bertanggung jawab.

Dengan amanat UU. No.32 Tahun 2004, Pemerintahan Kabupaten Serang berupaya meletakkan semua kebijakan pada skala prioritas kebutuhan masyarakat Kabupaten Serang, diantaranya diarahkan kepada masyarakat UMKM untuk mengatur dan mengurus kegiatan pembangunannya sendiri.

### **2.2. Konsep UMKM**

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan kegiatan usaha yang mampu memperluas lapangan kerja dan memberikan pelayanan ekonomi secara luas kepada masyarakat, berperan dalam proses pemerataan dan peningkatan pendapatan masyarakat, mendorong pertumbuhan ekonomi, dan mewujudkan stabilitas ekonomi nasional. UMKM memiliki Undang-Undang tersendiri. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2008 tentang UMKM. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.

UMKM adalah singkatan dari Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, tetapi definisinya ternyata lebih luas dari itu. Dari sudut pandang pelaku usaha, UMKM bisa dideskripsikan sebagai bisnis yang dijalankan individu, rumah tangga, atau badan usaha ukuran kecil. Setiap UMKM yang didirikan merupakan peluang baru bagi orang yang mencari pekerjaan. Tidak seperti perusahaan besar, UMKM cenderung memajang syarat lebih ringan saat mencari tenaga kerja. Hal ini memperluas kesempatan kerja bagi lebih banyak orang sehingga mengurangi jumlah pengangguran. UMKM juga memberi kesempatan bagi orang-orang yang ingin mendapat uang tambahan tetapi sulit meninggalkan aktivitas harian. Hal ini terlihat dari usaha mikro dan kecil berbasis komunitas, misalnya usaha kerajinan dan kuliner di kalangan ibu rumah tangga.

### 2.3. Kualitas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi semua bentuk jasa pelayanan, baik berbentuk barang untuk publik maupun dalam bentuk jasa yang diselenggarakan serta menjadi tanggungjawab lembaga Pemerintah Pusat maupun Daerah serta di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan publik adalah dinamika yang berorientasi kepada pengaruh maupun dampak positif terhadap produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001).

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diterima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya masyarakat harapkan/ inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

*Corporate Reputation Analysis* (CRA) dikenal sebagai salah cara menganalisis sebuah reputasi instansi. CRA ini berfungsi sebagai alat untuk mengenali *image* sebuah instansi yang dilihat dari kacamata *stakeholder* dengan faktor-faktor yang dianggap penting bagi instansi tersebut (Fleisher dan Bensoussan, 2007). Proses analisis ini memberikan pengetahuan mendalam kepada direksi dan manajer instansi supaya dapat meningkatkan hubungan kepada *stakeholdernya*.

Selanjutnya kami menjabarkan 14 indikator dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara di atas ke dalam subsub indikator sehingga nantinya akan mempermudah pemahaman para responden dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan yang berkaitan dengan indikator-indikator tersebut sebagai untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Kemudian Ke-14 indikator yang akan dijadikan instrumen pengukuran berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara di atas adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat,

tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh yang meminta pelayanan, (2) Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tatacara pelayanan, (3) Adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan. Kemudian menurut Carlson dan Schwartz (dalam Denhardt, 2003:61) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain (1) Convenience (kemudahan) yaitu ukuran dimana pelayanan pemerintah adalah mudah diperoleh dan dilaksanakan masyarakat. Sementara itu salah satu unsur pokok dalam menilai kualitas jasa yang dikembangkan Tjiptono (2002:14) antara lain (1) Accessibility and Flexibility dalam arti sistem operasional atau prosedur pelayanan mudah diakses dan dirancang fleksibel menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997:31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi, (2) Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, (3) Efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab). Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997:2), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Kemudahan mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan penerimaan pelayanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) Responsiveness yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka inginkan, (2) Access yaitu mudah melakukan kontak dengan penyedia jasa.
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Morgan dan Murgatroyd (1994), beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) Reliability yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu (2) Credibility yaitu dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan kepentingan pelanggan. Kemudian menurut Carlson dan Schwarz (dalam Denhardt, 2003:61) yang mengatakan bahwa ukuran yang komprehensif

untuk servqual sektor publik antara lain (1) Reliability (keandalan) yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu, (2) Personal attention (perhatian kepada orang) yaitu ukuran tingkat dimana aparat menyediakan informasi kepada masyarakat dan bekerja sungguh-sungguh dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan mereka.

- e. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997: 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, (2) Keterbukaan mengenai satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Tjiptono (2002: 14) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain (1) Professionalism and Skill; yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) Competence, yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997: \2), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Ketepatan waktu pelayanan, dimana hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Kemudian dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997:31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Keterbukaan waktu penyelesaian, (2) Ketepatan waktu yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Carlson dan Schwartz (dalam denhardt, 2003:61) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain (1) Fairness (keadilan) yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pelayanan pemerintah disediakan sama untuk semua orang. Selanjutnya dalam sendi-sendi

pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997:31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Keadilan yang merata yaitu bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan.

- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997:2), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan khususnya interaksi langsung. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yaitu *Courtesy*, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan persahabatan. Selain itu, menurut Zeithaml dkk salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain (1) Assurance yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, (2) *Empathy* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997: 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) memperhatikan. Kemudian Tjiptono (2002: 14) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain (1) Reputation and Credibility yaitu pelanggan menyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya atau biayanya.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya/tariff pelayanan dan tatacara pembayarannya, (2) Keterbukaan mengenai rincian biaya/tariff pelayanan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997:31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian yaitu yang menyangkut jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Kemudian Carlson dan Schwartz (dalam denhardt,

2003: 61) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain (1) Reability (keandalan) yaitu menilaitingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu.

- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerimapelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997:2), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi dan lain-lain, (2) Atribut pendukung pelayanan lainnya yang berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik dan lain-lain. Kemudian menurut Zeithaml dkk salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain (1) Tangibles yaitu yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempatinformasi dan lain-lain. Selanjutnya di dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997:31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) penilaian fisik lainnya antara lain kebersihan dan kesejukan lingkungan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) Securityyaitu bebas dari resiko, bahaya dan keraguguan. Kemudian Carlson dan Schwartz (dalam denhardt, 2003:61) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain (1) Security yaitu ukuran tingkat dimana pelayanan yang disediakan membuat masyarakat merasa aman dan yakin ketika menerimanya. Selain itu, dalam pelayanan prima seperti yang dikutipWarella (1997: 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Keamanan yaitu proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

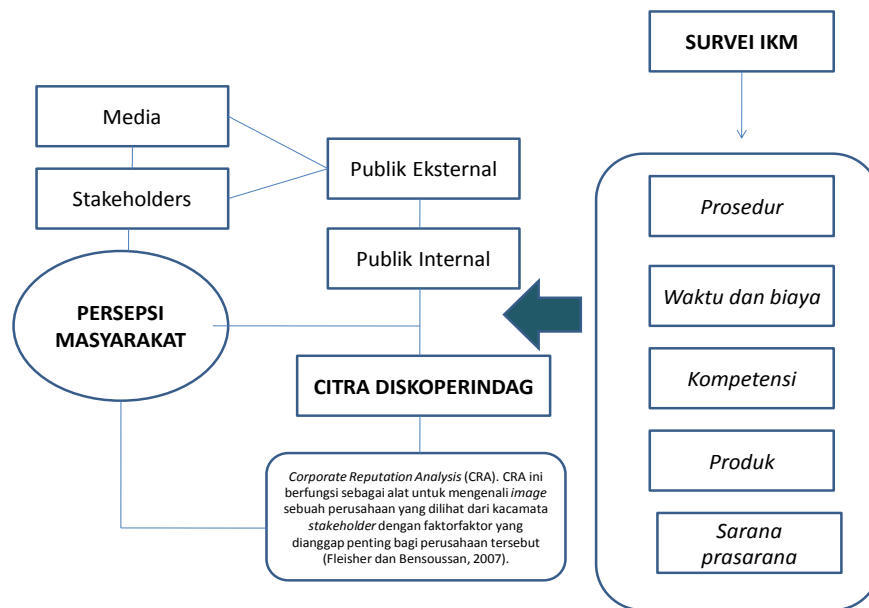
#### **2.4. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi pelayanan dan/atau penerima

pelayanan. Standar pelayanan, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan, yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan, yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Biaya (termasuk rinciannya) ini ditetapkan dengan memperhatikan tingkat kemampuan daya beli masyarakat, harga yang berlaku atas barang dan/atau jasa, serta ditetapkan oleh Biaya Pelayanan, yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Biaya (termasuk rinciannya) ini ditetapkan dengan memperhatikan tingkat kemampuan daya beli masyarakat, harga yang berlaku atas barang dan/atau jasa, serta ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundangundangan.
4. Produk Pelayanan, yang akan diterima oleh penerima layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana, yang secara memadai perlu disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, yang harus ditetapkan secara tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Proses pengukuran reputasi Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kab.Serangdimulai dari penentuan stakeholder kunci dari instansi *Stakeholder* di sini bisa mencakup karyawan, pelanggan, calon pelanggan potensial, pemasok, pemegang saham, LSM, media massa, analis, DPR, ataupun pemerintah. Siapa saja *stakeholder* kuncinya ditentukan oleh tipe, jangkauan (lokal, nasional, regional, global), dan situasi (menjelang IPO, krisis, dsb) yang sedang dihadapi instansi. Masing-masing *stakeholder* disadari memiliki derajat kepentingan dan kebutuhan yang berbeda-beda.



Gambar 1 Kerangka Berfikir



## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah *mix methods* yaitu suatu langkah penelitian dengan menggabungkan dua bentuk pendekatan dalam penelitian, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Penelitian campuran merupakan pendekatan penelitian yang mengkombinasikan antara penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif (Creswell, 2010:5). Sedangkan menurut Sugiyono (2011:18) *mix methods* adalah metode penelitian dengan mengkombinasikan antara dua metode penelitian sekaligus, kualitatif dan kuantitatif dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga akan diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel, dan objektif.

Pendekatan *mix methods* diperlukan untuk menjawab rumusan masalah yang telah terangkum dalam bab I, rumusan masalah yang pertama dapat dijawab melalui pendekatan kualitatif dan rumusan masalah yang kedua dapat dijawab melalui pendekatan kuantitatif. Hal ini dilakukan untuk menemukan permasalahan di lapangan yang akan memberikan pemahaman baru. Penelitian ini menggunakan teknik campuran bertahap. Menurut Creswell (2010:313), strategi ini merupakan strategi dimana peneliti menggabungkan data yang ditemukan dari satu metode dengan metode lainnya. Strategi ini dapat dilakukan dengan *interview* terlebih dahulu untuk mendapatkan data kualitatif lalu diikuti dengan data kuantitatif, dalam hal ini menggunakan survei. Strategi yang digunakan adalah strategi eksplanatoris sekuensial. Dalam strategi ini tahap pertama adalah mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif kemudian diikuti oleh pengumpulan dan menganalisis yang dibangun berdasarkan hasil awal kualitatif. Bobot atau prioritas ini diberikan pada data kuantitatif.

Metode survei adalah suatu alat untuk mengumpulkan informasi yang menggambarkan suatu perangkat data mengenai jumlah frekuensi dari tingkah laku atau opini dari responden yang telah dipilih. Selain itu, digunakan pula taraf analisis deskriptif, artinya melukiskan variabel demi variabel yang berkaitan, dengan tujuan (1) Mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada; (2) Mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku; (3) Membuat perbandingan atau evaluasi; (4) Serta menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman orang lain untuk menetapkan rencana dan keputusan di masa yang akan datang. (Rakhmat, 2005:35). Survei ini dilakukan untuk memotret pendapat masyarakat industri, koperasi, UMKM pada satu periode waktu tertentu dan tidak bermaksud membuat suatu perbandingan atau melihat perubahan pendapat (Asosiasi Riset Opini Publik Indonesia, 2009:8).

### 3.2. Dimensi, Variabel & Indikator Penelitian

Rancangan kuesioner terdiri atas susunan pertanyaan berdasarkan indikator yang digunakan untuk memperoleh penilaian kepuasan masyarakat atas program Disperindagkop Kabupaten Serang. Indikator merupakan turunan dari variabel yang diuraikan dari dimensi Kepuasan Masyarakat industri, koperasi, UMKM terhadap program Disperindagkop. Dengan mengacu pada Peraturan Bupati Serang tentang industri, koperasi, UMKM. Terdapat lima dimensi seperti diperlihatkan pada tabel berikut.

Tabel 1 Variabel dan Indikator Pengukuran

| NO | DIMENSI                             | VARIABEL   | INDIKATOR  |
|----|-------------------------------------|--|--|
| 1  | Pelayanan                           | Pelatihan, pembinaan dan output yang direncanakan dalam aspek pemasaran      | 1. Kualitas pelayanan<br>2. Prosedur pelayanan<br>3. Efisiensi dan efektivitas pelayanan<br>4. Dampak pelayanan<br>5. Manfaat program                                      |
| 2  | Program dan pelaksanaan Pembangunan | Program pembangunan dan output yang direncanakan serta outcome yang diterima | 1. Kualitas program<br>2. Efisiensi dan efektivitas<br>3. Inovasi program<br>4. Pengembangan program<br>5. Manfaat dan dampak program                                      |
| 3  | Visi misi dan Kualiatas SDM         | Kesesuaian visi misi dengan pola kepemimpinan                                | 1. Kesesuaian visi misi dengan program<br>2. Kepercayaan terhadap kepemimpinan<br>3. Keterbukaan pimpinan<br>4. Penerapan visi misi<br>5. Manfaat program                  |
| 4  | Kenyamanan dan Keamanan Lingkungan  | Manajemenen, SDM dan penempatan tenaga kerja                                 | 1. Kualitas lingkungan usaha industri dan perdagangan<br>2. Fasilitas dan produktivitas dalam bekerja<br>3. Dukungan pengembangan usaha dan industri<br>4. Manfaat program |
| 5  | Pembiayaan                          | Akuntabilitas serta daya jangkau masyarakat                                  | 1. Keterjangkauan biaya<br>2. Kejelasan biaya  |

Sumber: Data penelitian

### 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (CSI) dapat didefinisikan nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan Disperindagkop Kabupaten Serang. Untuk mengetahui besarnya CSI maka dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut (Aritonang, 2005) Pertama,

melakukan *Mean Importance Score* (MIS), nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen

$$MIS = \frac{(\sum_{i=1}^n Y_i)}{n}$$

Dimana

n = Jumlah Responden

Y<sub>i</sub> = Nilai Kepentingan Atribut Y ke-i

Kedua, membuat *Weight Factors* (WF). Bobot ini merupakan Presentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^n MIS_i} \times 100\%$$

Ketiga, membuat *Weight Score* (WS), Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (X, (*Mean Satisfaction Score* = MSS))

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

Keempat menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WS_i}{HS} \times 100\%$$

Dimana:

HS = (*Highest scale*) Skala Maksimum

Nilai CSI dibagi kedalam 4 kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas, Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Menpan nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index

| <b>NILAI IKM</b> | <b>INTERVAL</b> | <b>NILAI INTERVAL KONVERSI IKM (CSI)</b> | <b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b> |
|------------------|-----------------|--|-------------------------------|
| 1,00 – 1,75      |                 | 25,00 – 43,75                            | Tidak Puas                    |
| 1,76 – 2,50      |                 | 43,76 - 62,50                            | Kurang Puas                   |
| 2,51 – 3,25      |                 | 62,51 – 81,25                            | Puas                          |
| 3,26 – 4,00      |                 | 81,26 – 100,00                           | Sangat Puas                   |

Sumber: Data penelitian

Tingkat Kepuasan hanya ditanyakan kepada responden yang pernah memiliki pengalaman merasakan atribut-atribut dalam pelayanan

### **3.4. Populasi dan Sampel**

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan ini menggunakan teknik sampling *area probability* (sample acak wilayah), yang merupakan teknik cluster sampling yang umumnya digunakan secara spesifik pada survei dengan basis wilayah. Survei wilayah ini menggunakan beberapa tahap penarikan sample (*multistage random sampling*). Dalam Area Probability Sampling, yang menjadi gugus (*cluster*) adalah teritori kewilayahan, misalnya provinsi, kabupaten, kecamatan, desa, rukun warga, dan rukun tetangga. Peneliti memilih terlebih dahulu klaster, dari klaster itu diambil lagi subklaster dan begitu seterusnya hingga responden terpilih (Asosiasi Riset Opini Publik Indonesia, 2009: 43).

### **3.5. Penarikan Sampel**

Penarikan sampel ditentukan oleh factor proximity public terhadap Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kab Serang yang tersebar di 29 kecamatan. Penentuan sample diambil dari populasi UMKM yang tersebar di Kabupaten Serang, metode ini digunakan untuk memenuhi unsur validitas data. Adapun data yang dimaksud seperti table dibawah ini:

Tabel 3 Rekapitulasi UMKM berdasarkan Kelompok 2019

| No                 | Jenis Kelompok Usaha Ukm                       | Jumlah Ukm    | Asset                    | Omset                    | Kategori      |              |            | Jumlah Tenaga Kerja |
|--------------------|--|---------------|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------|------------|---------------------|
|                    |  |               | (Rp)                     | (Rp)                     | Micro         | Kecil        | Menengah   |                     |
| 1                  | Pertanian, Peternakan, Kehutanan Dan Perikanan | 4,093         | 174,695,667,950          | 410,190,157,000          | 3,360         | 680          | 53         | 20,444              |
| 2                  | Pertambangan & Penggalian                      | 209           | 38,825,900,000           | 274,860,500,000          | 111           | 58           | 40         | 1,639               |
| 3                  | Bangunan                                       | 1,101         | 76,153,163,000           | 164,108,220,000          | 809           | 269          | 23         | 2,921               |
| 4                  | Perdagangan, Hotel & Restoran                  | 11,408        | 362,035,236,500          | 1,002,491,398,000        | 9,968         | 1,365        | 75         | 19,199              |
| 5                  | Pengangkutan Dan Komunikasi                    | 1,284         | 89,115,720,000           | 94,928,350,000           | 939           | 344          | 1          | 2,251               |
| 6                  | Keuangan, Persewaan & Jasa Perusahaan          | 671           | 92,648,610,000           | 152,011,649,999          | 411           | 236          | 24         | 3,058               |
| 7                  | Jasa – Jasa                                    | 3,853         | 83,701,385,000           | 199,943,705,000          | 3,549         | 289          | 15         | 8,079               |
| 8                  | Industri Pengolahan                            | 13,574        | 233,382,262,000          | 852,307,955,500          | 12,967        | 556          | 51         | 40,181              |
| 9                  | Listrik, Gas, Air Bersih                       | 1,320         | 54,432,823,000           | 91,402,915,000           | 1,131         | 187          | 2          | 3,118               |
| <b>J u m l a h</b> |  | <b>37,513</b> | <b>1,204,990,767,450</b> | <b>3,242,244,850,499</b> | <b>33,245</b> | <b>3,984</b> | <b>284</b> | <b>100,890</b>      |

Sumber: Data penelitian

Tabel 4 Tahapan Penarikan Sampel

|  | <b>TAHAPAN PENARIKAN SAMPEL</b>  |
|--|--|
| POPULASI                                 | Seluruh pemilik dan pengelola industri, koperasi, UMKM yang tersebar di dua belas kecamatan di wilayah kab. Serang       |
| Primary Sampling Unit<br>Kerangka Sampel | Pemilik dan pengelola industri, koperasi, UMKM di Kecamatan<br>Daftar nama seluruh industri, koperasi, UMKM di kecamatan |
| Tahap 1                                  | Menarik sample pada industri, koperasi, UMKM yang tersebar di beberapa kecamatan di wilayah kab.Serang                   |
| Tahap 2                                  | Dari masing-masing kecamatan akan diambil beberapa industri, koperasi, UMKM  |
| Tahap 3                                  | Dari industri, koperasi, UMKM terpilih secara random akan diambil 2-3 Sample   |
| Tahap 4                                  | Dari masing-masing pemilik dan pengelola industri, koperasi, UMKM  |

Sumber: Data penelitian

Dalam penelitian ini sampel sesuai dengan pertautan tentang pelaksanaan IKM Indeks yang menjelaskan “jumlah responden minimal 100 orang” yang dipilih secara acak, dengan dasar  $(\text{“jumlah unsur”} + 1) \times 10 = (9 + 1) \times 10 = 100$  responden. Untuk kualitatif informan dan key informan berjumlah 50 informan.

### Metode Pengumpulan Data

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa kuesioner. Bentuk pertanyaan mengenai kepuasan masyarakat terhadap Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kab. Serang dirancang dalam kuesioner berupa dalam format *close ended questionnaire* (pertanyaan tertutup) sedangkan untuk pertanyaan tentang saran & *improvement* dirancang dalam bentuk *open ended question* (pertanyaan terbuka).

### 3.6. Teknik Pengolahan data

- a. Editing data hasil penyebaran kuesioner dilakukan 2 kali yaitu editing pertama dilakukan di lapangan (on the spot) yang dilakukan oleh team leader dan editing ke dua dilakukan sebelum entry data.

- b. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan software SPSS.
- c. Data kualitatif diolah dengan menggunakan teknik validasi data untuk kemudian di deskripsikan secara ersamaan dengan data kuantitatif.

### 3.7. Teknik Analisa data

Analisa data dilakukan ata yang terkumpul dianalisa dengan menggunakan statistik deskriptif yang meliputi distribusi frekuensi dan rata-rata dari tiap-tiap item pertanyaan. Langkah-langkah tersebut digunakan untuk memudahkan analisis data. Mekanisme analisa ini digunakan untuk:

1. Mengetahui indeks kepuasan dilakukan analisis deskriptif.
2. Angka Indeks rata-rata diperoleh dari:

$$\frac{\sum \text{responden yang memilih X skor tiap kriteria}}{\text{Total jumlah responden}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IPM yaitu antara 1-10 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} \times 20$$

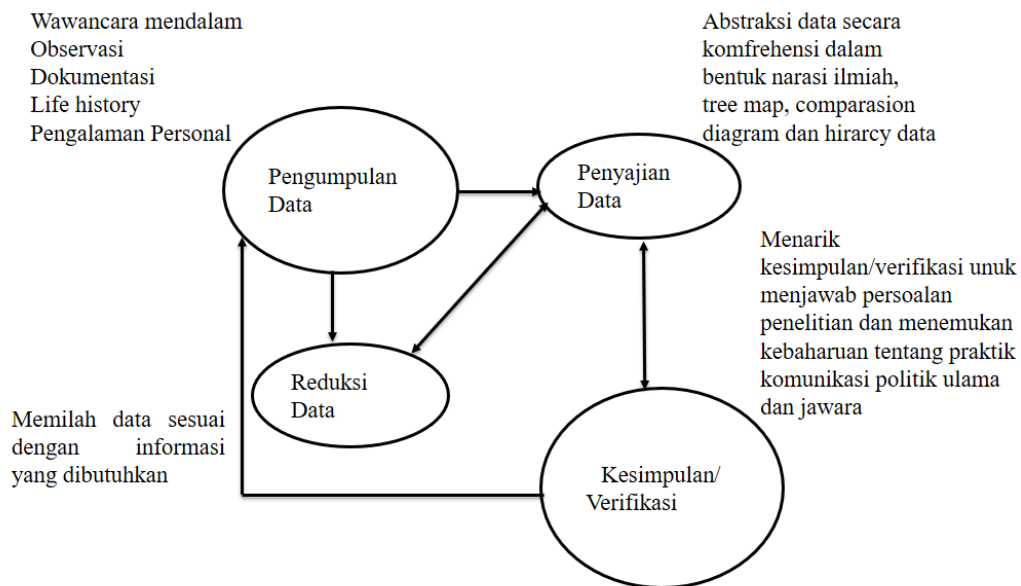
Tabel 5 Nilai Persepsi, Interval IPM, Interval Konversi IPM

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL IPM | NILAI INTERVAL KONVERSI | MUTU PELAYANAN | KINERJA      |
|----------------|--------------------|-------------------------|----------------|--------------|
| 1              | 1,00 - 1,80        | 20 – 36                 | E              | Sangat buruk |
| 2              |                    |                         |                |              |
| 3              | 1,81 - 2,61        | 37 – 53                 | D              | Buruk        |
| 4              |                    |                         |                |              |
| 5              | 2,62 - 3,42        | 54 – 70                 | C              | Cukup        |
| 6              |                    |                         |                |              |
| 7              | 3,43 - 4,23        | 71 – 87                 | B              | Baik         |
| 8              |                    |                         |                |              |

|    |             |          |   |             |
|----|-------------|----------|---|-------------|
| 9  | 4,24 - 5,00 | 88 – 100 | A | Sangat Baik |
| 10 |             |          |   |             |

Sumber: Data penelitian

Adapun analisis data kualitatif mengacu pada Creswell (2003, 2012) menjelaskan analisis data merupakan proses refleksi terus-menerus terhadap data dengan mengajukan pertanyaan analitis, membuat catatan singkat sepanjang penelitian. Data dianalisis dengan memberi kode dan menempatkan data tersebut berdasarkan kesesuaian tema. Selanjutnya, data dikelompokkan berdasarkan kesamaan tema dan dianalisis secara manual untuk mengidentifikasi hasil akhir penelitian (Yin 2003). Proses analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif Miles dan Huberman (1992).



Gambar 2 Teknik Analisis Data

Reduksi data dilakukan tidak hanya dengan membuang data yang tidak diperlukan, melainkan upaya peneliti selama proses analisis data merupakan langkah yang tidak dapat terpisahkan.

- (1) Pengumpulan data (*data condensation*) mengacu pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan/atau mengubah data yang muncul dalam korpus lengkap dari catatan lapangan yang telah ditulis, transkrip wawancara, dokumen, dan materi empiris lainnya. Melalui proses pengumpulan data, maka data menjadi lebih kuat (meminimalisir reduksi/pengurangan data karena dapat membuat peneliti kehilangan suatu informasi dalam proses penelitian).



(2) Penyajian data (*data display*)

Aliran utama kedua dari aktivitas analisis adalah penyajian data. Secara umum, suatu tampilan adalah kumpulan informasi yang terkomputerisasi, yang memungkinkan proses penarikan kesimpulan. Tindakan menampilkan data membantu peneliti memahami apa yang terjadi dan sebagai dasar untuk melakukan sesuatu, menganalisis lebih lanjut atau mengambil tindakan berdasarkan pemahaman tersebut.

(3) Penarikan Kesimpulan (*conclusions: drawing/verifying*)

Aliran ketiga kegiatan analisis adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

tahap awal pengumpulan data, peneliti menafsirkan hal-hal yang berkaitan dengan memperhatikan pola, penjelasan, aliran kausal, dan proposisi. Peneliti melakukan tahap penarikan kesimpulan dengan mempertahankan keterbukaan dan skeptisisme, sudah memiliki kesimpulan namun masih agak samar pada awalnya, kemudian semakin eksplisit dan mendalam (*grounded*). Kesimpulan “final” mungkin tidak muncul sampai tahap pengumpulan data selesai, tergantung pada ukuran korpus catatan lapangan; pengkodean, penyimpanan, dan metode pengambilan data; kecanggihan peneliti; dan tenggat waktu yang perlu dipenuhi.

## BAB IV PEMBAHASAN

Pemberdayaan yang dilakukan sejak tahun 2015 oleh Diskoperindagkop Kabupaten Serang, telah dilakukan dengan berbagai bentuk dan variasi dengan tujuan untuk mengarahkan UMKM di Kabupaten Serang kearah yang lebih baik. Tujuan pemberdayaan ini adalah tercapainya tingkat kesejahteraan yang lebih baik. Pada dasarnya pemberdayaan yang diperankan untuk mengarahkan, melatih, serta mendidik masyarakat UMKM agar memiliki pengalaman, pengetahuan serta kreatifitas dalam mengembangkan kehidupannya dan menumbuhkan kegiatan usaha masyarakat secara lebih massif lagi. Secara mendasar tujuan Diskoperindagkop Kabupaten Serang sebenarnya berangkat dari teori dan konsep perlindungan sosial karena tingkatan tujuan yang hendak dicapai adalah naiknya kesejahteraan masyarakat (UMKM).

Teori perlindungan sosial sesungguhnya telah menjadi konsep yang dipakai oleh banyak negara yang menganut paham kesejahteraan (welfare state). Kebijakan ini berusaha menjamin kondisi keamanan pendapatan masyarakat, setidaknya apa yang telah dilakukan oleh Diskoperindagkop Kabupaten Serang, mencoba menjamin keamanan pendapatan pokok masyarakat UMKM. Sayangnya, konsep ini berjalan parsial karena kemampuan dari peningkatan kesejahteraan UMKM sesungguhnya tidak bisa dilepaskan dari koordinasi dinas-dinas terkait lain dimana kebijakan pemberdayaan berbasis perlindungan sosial semestinya juga mencakup penyediaan akses universal akan pelayanan sosial yang terjangkau dalam bidang kesehatan, pendidikan, pelayanan dasar seperti akses terhadap air dan sanitasi, ketahanan pangan, perumahan, dan layanan lainnya sehingga usaha yang dijalankan memiliki fokus standar yang diperlukan.

United Nations Children's Fund (UNICEF) (2012) mendefinisikan perlindungan sosial sebagai serangkaian kebijakan publik dan privat yang bertujuan untuk mencegah, mengurangi, dan menghapuskan kerentanan ekonomi dan sosial terhadap kerugian dan kemiskinan. Menurut UNICEF, setidaknya terdapat dua hal yang perlu dilakukan untuk menciptakan sistem perlindungan sosial yang efektif dan beresinambungan. Koordinasi dengan penyedia investasi perlu dilakukan untuk meningkatkan ketersediaan dan kualitas dari layanan publik yang bersangkutan. Strategi perlindungan sosial juga perlu dirangkai dalam sebuah rangkaian kebijakan sosial dan ekonomi yang lebih luas sehingga dapat mempercepat pembangunan manusia dan pertumbuhan ekonomi.

Asian Development Bank (ADB) mendefinisikan perlindungan sosial sebagai sekumpulan kebijakan yang dirancang untuk mengurangi kemiskinan dan kerentanan melalui usaha perbaikan kapasitas penduduk dalam melindungi diri dari bencana dan hilangnya pendapatan. Menurut ADB, perlindungan sosial setidaknya mencakup lima

elemen, yakni asuransi sosial, bantuan sosial, perlindungan komunitas dengan skema mikro dan skema berbasis area, pasar tenaga kerja, serta perlindungan anak (Ortiz, 2001). Konsep perlindungan sosial dari ADB tersebut diperbaharui oleh World Bank, yang menganggap bahwa definisi dari sistem perlindungan sosial sebelumnya masih bersifat tradisional. Dalam dokumen Social Protection and Labor Strategy, World Bank menyebutkan bahwa perlindungan sosial mencakup jaring pengaman sosial, investasi pada sumber daya manusia, serta upaya-upaya penanggulangan pemisahan sosial. Perlindungan sosial harus mempertimbangkan keadaan yang sebenarnya dan lebih berfokus kepada pencegahan, bukan lagi kepada gejala dan akibat.

Dengan demikian program-program yang telah dijalankan oleh Diskoperindagkop Kabupaten Serang harus diposisikan sebagai implementasi aspek yang tidak terpisahkan dalam proses pembangunan di Indonesia. Cita-cita bangsa Indonesia akan sistem perlindungan sosial telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 sebagai landasan konstitusi Negara. Perlindungan sosial di Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup panjang. Saat ini, tonggak dari sistem perlindungan sosial telah diperkuat melalui lahirnya Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Sistem perlindungan sosial di Indonesia akan terus mengalami pengembangan untuk menyediakan perlindungan dan jaminan keterpenuhan kebutuhan dasar hidup yang layak, terutama bagi penduduk miskin dan rentan. Jadi pemberdayaan Diskoperindagkop Kabupaten Serang tidak boleh dianggap bagian (terpisah) dari kapasitas sisi wirausahanya saja.

Pembahasan dalam bab IV ini didasarkan pada temuan penelitian yang merujuk pada data yang dihasilkan, baik kuantitatif maupun kualitatif. Dari setiap temuan penelitian disertai dengan visualisasi data kuantitatif yang kemudian dianalisis, data kualitatif ditampilkan untuk mempertegas setiap temuan-temuan kuantitatif. Pola ini digunakan dengan tujuan agar temuan penelitian dapat dideskripsikan secara komprehensif. Dalam bab ini setiap variabel dianalisis satu persatu dengan analisis didalamnya. Adapun variabel yang ditampilkan diantaranya: (1) Pemahaman masyarakat terhadap koperasi dan UMKM (2) Prosedur pelayanan (3) Kualitas pelayanan (4) Program pembangunan (5) Visi misi (6) Pembiayaan dan (7) Pelaksanaan program.

#### **4.1. Dimensi Pemahaman Koperasi dan UMKM**

Pemahaman masyarakat terhadap Diskoperindag Kab. Serang dapat diartikan sebagai pengetahuan dan wawasan masyarakat terhadap Diskoperindag Kab. Serang sebagai alibat dari interaksi yang telah dilakukannya. Diskoperindag Kab. Serang mempunyai nilai-nilai, norma-norma, cara-cara dan prosedur yang diintegrasikan dalam suatu sistem yang bersifat kontinue dan terikat oleh prosedur dan kebijakan pemerintah yang dapat diakses bersama. Pemahaman yang dimaksud disini adalah

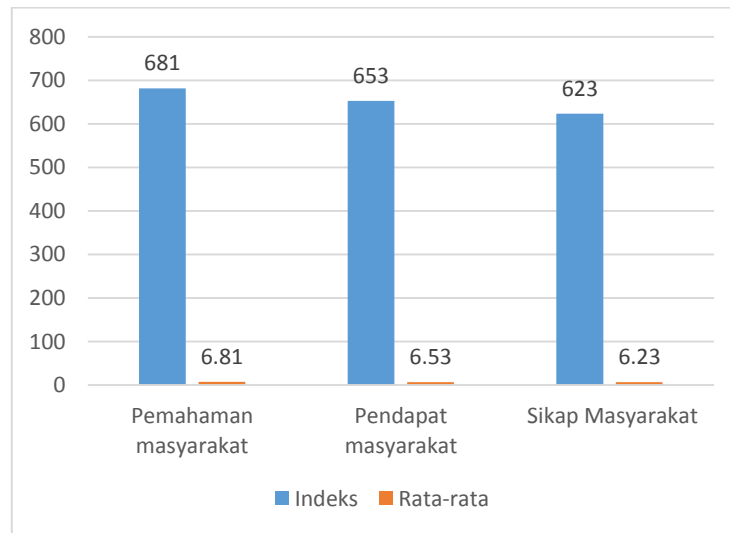
pemahaman masarakat terhadap Diskoperindag Kab. Serang yang terkait dengan kebijakan dan pelayanan dalam kegiatan atau aktivitas ekonomi Koperasi dan UMKM dalam kesehariannya. Pemahaman dalam penelitian ini dipotret dalam tiga instrument yakni, pengetahuan, persepsi dan sikap Koperasi dan UMKM terhadap Diskoperindag dalam mengimplementasikan kebijakan dan merespon perubahan.

Tabel 6 Nilai IKM Pemahaman Diskoperindag

| No | Deskripsi   | Sangat Tidak -----Sangat |    |    |    |    |    |     |     |     |    | Indeks | Rata-rata |
|----|---|--------------------------|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|--------|-----------|
|    |   | Baik                     |    |    |    |    |    |     |     |     |    |        |           |
|    |   | 1                        | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7   | 8   | 9   | 10 |        |           |
| 1  | Menurut anda, bagaimana pemahaman sdr tentang program-program Diskoperindag Kab. Serang | 2                        | 14 | 15 | 16 | 45 | 30 | 105 | 216 | 198 | 40 | 681    | 6,81      |
| 2  | Menurut pemahaman sdr, sesuaikan dengan kebutuhan masyarakat                            | 0                        | 10 | 27 | 32 | 30 | 90 | 140 | 120 | 144 | 60 | 653    | 6,53      |
| 3  | Menurut sdr, apakah Diskoperindag memiliki peran strategis                              | 2                        | 10 | 39 | 16 | 45 | 72 | 161 | 112 | 126 | 40 | 623    | 6,23      |

Sumber: Data peneliti

Data IKM diatas menunjukkan berbagai pemahaman masyarakat yang diinterpretasikan melalui respon masyarakat berupa jawaban kuantitatif. Pemahaman masyarakat program-program Diskoperindag Kab. Serang dengan nilai rata-rata 6.81. Variabel pemahaman masyarakat terhadap program Diskoperindag Kab. Serang terhadap kebutuhan masyarakat memiliki nilai rata-rata 6,53. Sedangkan pemahaman masyarakat terhadap peran stretagis Diskoperindag memiliki nilai rata-rata 6,23. Nilai-nilai IKM ini satu sama lain tidak jauh berbeda rentan nilai antar variabelnya. Artinya adakonsistensi dan keajegan masyarakat dalam variabel pemahaman.



Gambar 3 Grafik Nilai Pemahaman Diskoperidag

Data nilai rata-rata-diatas jika digambarkan, menjelaskan bahwa masyarakat mampu menangkap apa saja informasi terkait Diskoperindag Kab. Serang baik pada persoalan kelembagaan maupun pada persoalan kebijakan pembangunan. Dalam variabel ini tidak ada indikasi yang kurang baik yang ditunjukkan oleh masyarakat. Adapun indeks total IKM dapat dilihat pada tabel 7 dibawah ini:

Tabel 7 Total Nilai IKM Pemahaman Diskoperindag

| No | Unsur No  | Nilai Rata-rata Unsur | Bobot Nilai Tertimbang | Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur |
|----|---|-----------------------|------------------------|--------------------------------------|
| 1  | Menurut anda, bagaimana pemahaman sdr tentang program-program Diskoperindag Kab. Serang | 6,81                  | 0,030                  | 0,203                                |
| 2  | Menurut pemahaman sdr, sesuaikan dengan kebutuhan masyarakat                            | 6,53                  | 0,030                  | 0,95                                 |
| 3  | Menurut sdr, apakah Diskoperindag memiliki peran strategis                              | 6,23                  | 0,030                  | 0,186                                |
|    | <b>Total indeks tertimbang unsur</b>  |                       |                        | 0,195                                |
|    | Nilai dasar   |                       |                        | 20                                   |
|    | IKM= total indeks tertimbang  |                       |                        | 3,90                                 |
|    | Nilai interval konversi   |                       |                        | 78                                   |

Sumber: Data peneliti

Nilai total IKM ini menggambarkan secara komprehensif tentang pengetahuan, pemahaman dan sikap sikap Diskoperindag Kab. Serang sebagai bagian integral dan tidak terpisahkan dalam aktivitas pembangunan ekonomi, koperasi dan UMKM masyarakat. Pemahaman ini menggambarkan bahwa Diskoperindag Kab. Serang mengetahui dan memahami dengan baik dinamika trend kebutuhan pengembangan UMKM dan koperasi. Secara sederhana pemahaman itu sendiri merupakan kemampuan seseorang untuk menguasai tentang suatu isu, persoalan atau fenomena yang berkaitan dengan aktivitas atau kejadian tertentu. Dalam variabel ini total indeks IKM nya 3,90 dengan kategori kinerja sangat baik dan nilai interval konversi sebesar 78. Indeks ini merepresentasikan bahwa penilaian masyarakat dan pengetahuan masyarakat tentang Diskoperindag baik.

#### 4.2. Dimensi Prosedur Pelayanan dan Penerimaan

Secara umum dukungan Diskoperindag Kab. Serang dapat dikategorikan sebagai partisipasi Diskoperindag dalam berbagai kegiatan dan pelayanan yang terait

dengan pengembangan usaha pembangunan baik makro maupun mikro. Partisipasi secara definitif dimaksudkan sebagai keterlibatan masyarakat dalam kegiatan pembangunan sebagai akibat dari rasa tanggung jawab. Menurut Verhagen dalam Mardikanto (2013:167) "partisipasi merupakan bentuk keikutsertaan atau keterlibatan seseorang (individu atau warga masyarakat) dalam suatu kegiatan tertentu". Keikutsertaan atau keterlibatan yang dimaksud disini bukanlah bersifat pasif tetapi secara aktif ditujukan oleh yang bersangkutan. Oleh karena itu, partisipasi akan lebih tepat diartikan sebagai keikutsertaan seseorang didalam suatu kelompok sosial untuk mengambil bagian dalam kegiatan masyarakatnya, diluar pekerjaan atau profesinya sendiri.

Partisipasi dimaknai juga sebagai keterlibatan masyarakat didalam proses perencanaan/pembuatan keputusan, penerapan keputusan, menikmati hasil, dan evaluasi hasil itu (Cohen dan Uphoff, 1980). Selanjutnya partisipasi secara substantif mencakup (1) Voice (suara) artinya setiap warga mempunyai hak dan ruang untuk menyampaikan suaranya dalam proses pemerintahan dan pembangunan. Pemerintah mengakomodasi setiap suara yang berkembang dalam masyarakat dan dijadikan basis pembuatan keputusan (2) Akses, yakni setiap warga mempunyai kesempatan untuk mengakses atau mempengaruhi pembuatan kebijakan termasuk akses dalam pelayanan public (3) Kontrol, yakni setiap warga atau elemen masyarakat mempunyai kesempatan dan hak untuk melakukan pengawasan atau kontrol terhadap jalannya pemerintahan maupun pengelolaan kebijakan dan keuangan pemerintah (Sutoro Eko, 2003).

Dalam survei ini, partisipasi diartikan sebagai dukungan masyarakat terhadap terealisasinya program Diskoperindag. Dukungan Diskoperindag dalam kegiatan pembangunan merupakan cara untuk mencapai pola hubungan setara antara Diskoperindag dengan masyarakat diwilayah Kabupaten. Selain itu, dukungan Diskoperindag Kab. Serang dalam kegiatan ekonomi masyarakat untuk peningkatan ekonomi dan kesejahteraan. Dukungan terhadap implementasi kebijakan Diskoperindag merupakan proses dan wujud dukungan masyarakat dalam pembangunan. Kebijakan Diskoperindag tidak akan terlaksana secara efektif jika tidak ada dukungan dari masyarakat Adanya dukungan Diskoperindag Kab. Serang dapat menunjukkan bentuk tanggung jawab pemerintah terhadap persoalan pengembangan industri, koerasi dan UMKM yang dibina oleh masyarakat.

Dimensi dukungan Diskoperindag Kab. Serang. diimplementasikan dalam prosedur dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Tabel berikut memetakan respon masyarakat terhadap dukungan prosedural yang diberikan Diskoperindag Kab. Serang terhadap kemudahan masyarakat mendapatkan pelayanan.

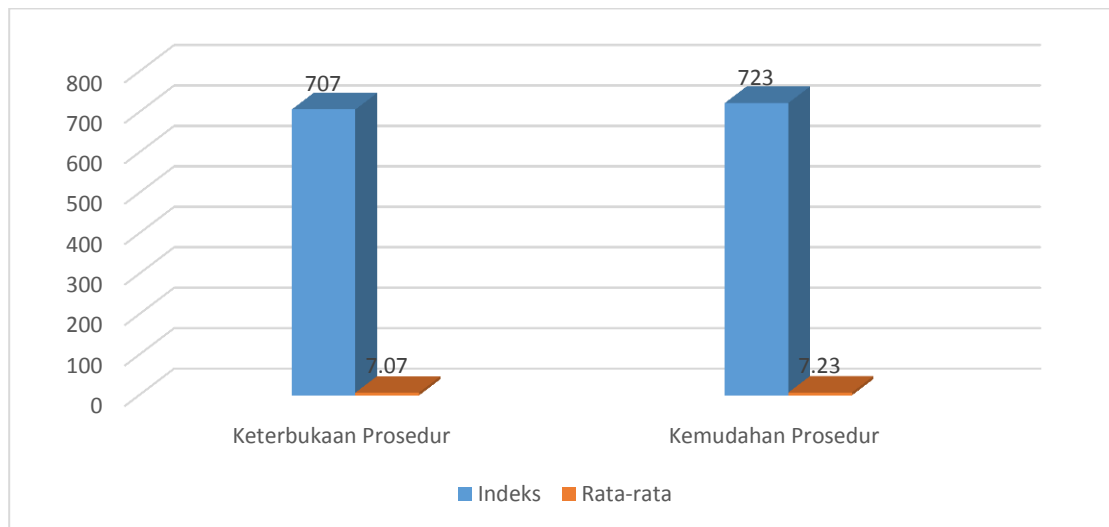
Tabel 8 Nilai IKM Prosedur dan pelayanan

| No | Deskripsi   | Sangat Tidak -----Sangat |   |   |    |    |     |     |     |     |    | Indeks | Rata-rata |
|----|---|--------------------------|---|---|----|----|-----|-----|-----|-----|----|--------|-----------|
|    |   | Baik                     |   |   |    |    |     |     |     |     |    |        |           |
|    |   | 1                        | 2 | 3 | 4  | 5  | 6   | 7   | 8   | 9   | 10 |        |           |
| 1  | Penerimaan masyarakat terhadap keterbukaan prosedur Diskoperindag Kab. Serang | 0                        | 2 | 6 | 24 | 40 | 108 | 161 | 160 | 126 | 80 | 707    | 7,07      |
| 2  | Penerimaan masyarakat terhadap kemudahan prosedur Diskoperindag Kab. Serang   | 1                        | 2 | 6 | 8  | 50 | 72  | 154 | 208 | 162 | 60 | 723    | 7,23      |

Sumber: Data peneliti

Variabel ini terdiri dari dua indikator yang menghasilkan nilai indikator dukungan prosedur dan pelayanan dari Diskoperindag Kab. Serang. Nilai rataannya penerimaan masyarakat terhadap keterbukaan prosedur Diskoperindag Kab. Serang sebesar 7.07. Sedangkan indikator penerimaan masyarakat terhadap kemudahan prosedur Diskoperindag Kab. Serang sebesar 7.23. Data yang dihasilkan oleh survei ini memotret bahwa prosedur dan pelayanan Diskoperindag Kab. Serang memudahkan dapat diterima serta dinilai positif oleh masyarakat.

Gambar 4 Grafik Prosedur dan Pelayanan



Grafik diatas, jika dilihat dari amban nilai maksimal, maka posisi nilai rataannya unsur prosedur dan pelayanan ada diposisi atas. Grafik ini mengimplementasikan bahwa persoalan prosedur dan pelayanan yang diberikan Diskoperindag Kab. Serang

dinilai memuaskan masyarakat dan memudahkan pengembangan industri dan koperasi.

Tabel 9 Total nilai IKM Prosedur Pelayanan

| No | Unsur No   | Nilai Rata-rata Unsur | Bobot Nilai Tertimbang | Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur |
|----|--|-----------------------|------------------------|--------------------------------------|
| 1  | Penerimaan masyarakat terhadap kesederhanan pelayanan Diskoperindag terkait UMKM di Kab. Serang        | 7,07                  | 0,030                  | 0,211                                |
| 2  | Penerimaan masyarakat terhadap kejelasan prosedur Diskoperindag terkait pengurusan UMKM di Kab. Serang | 7,23                  | 0,030                  | 0,216                                |
|    |  |                       |                        |                                      |
|    | <b>Total Indeks Tertimbang Unsur</b>   |                       |                        | 0,194                                |
|    | Nilai Dasar  |                       |                        | 20                                   |
|    | IKM= Total Indeks Tertimbang   |                       |                        | 3,88                                 |
|    | Nilai Interval Konversi  |                       |                        | 77                                   |

Sumber: Data peneliti

Dimensi prosedur dan pelayanan erat kaitannya dengan berfungsi Diskoperindag secara kelembagaan dalam mendorong aktivitas ekonomi makro maupun mikro. Tujuan dari indikator prosedur dan pelayanan adalah meningkatkan tumbuh kembang saha makro dan mikro di Kab. Serang. Berdasarkan pada indikator dari variable ini, total indeks IKM pada variabel prosedur dan pelayanan berjumlah 3,88 dikategorikan sangat baik. Data ini terpotret dari penerimaan masyarakat, terhadap prosedur dan pelayanan Diskoperindagkop dalam menggerakkan industri, ekonomi koperasi dan UMKM. Data ini dapat ditelusuri dari berbagai kebijakan yang dikeluarkan dan respon koperasi dan UMKM terhadap kebijakan tersebut. Secara ilmiah IKM dalam variabel ini dikategorikan sangat baik dengan nilai interval konversi sebesar 77.

#### 4.3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2011:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut:



1. Tangibles (bukti langsung), Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dll.
2. Reliability (kehandalan), Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiveness (daya tanggap), Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance (jaminan), Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawaidalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empaty (empati), Sikap tegas, tulus dan penuh perhatian terhadap konsumen.

Dari beberapa pendapat diatas mengenai tolak ukur kualitas pelayanan publik, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan salah satunya yaitu: ukuran kualitas pelayanan publik menurut Zeithhaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011:135) dengan lima dimensi kualitas pelayanan publik. Kelima dimensi tersebut adalah tangibles, reliability, responsivess, assurance, emphaty, dan. Alasan peneliti menggunakan teori ini adalah teori ini sudah teruji untuk mengukur kualitas pelayanan selain itu hal ini dilakukan agar peneliti fokus dalam penelitian.

Pembinaan yang telah dilakukan Disperindagkop Kabupaten Serang adalah bentuk dukungan pemerintah yang secara nyata untuk memfasilitasi masyarakat UMKM dalam rangka pengembangan potensi yang telah tercipta dalam suatu masyarakat, terutama pengembangan potensi yang ada. Pembinaan in imemberikan dampak positif bagi pelaku UMKM, selain mampu meningkatkan perekonomian, para pelaku UKM juga mampu membuka lapangan kerja baru serta mampu mengembangkan inovasi serta potensi dari masyarakat untuk mampu berfikir kreatif dan mampu memenuhi kebutuhan ekonominya, terutama pembinaan tentang sistem yang ada di dalam pasar modern. Rata-rata para pelaku UMKM mensyukuri atas pembinaan yang dilakukan dengan mengatakan bahwa mereka menjadi lebih tahu dibandingkan sebelumnya sehingga memberikan dampak kepada kemampuan mereka dalam tingkat survival usaha.

Pembinaan UMKM di Kabupaten Serang memberikan suatu kebijakan untuk mengembangkan usahanya agar bisa meningkatkan potensi atau sumber daya manusia pada pelaku Usaha Kecil Menengah. Berdasarkan rencana kerja startegis yang telah dibuat oleh Disperindag Kabupaten Serang maka implementasi program seperti pelatihan-pelatihan, pemberian fasilitas usaha, pemberian akses informasi serta pemasaran produk serta pendampingan kepada para pelaku Usaha Kecil Menengah telah memberikan solusi kepada masyarakat UMKM terhadap persoalan, kendala, tantangan serta peluang yang dihadapi UMKM. Pembinaan yang dilakukan telah dirasakan pada peningkatan pengembangan kualitas sumber daya manusianya

baik perseorangan maupun kelompok dalam mewujudkan hasil yang diinginkan oleh para UMKM dengan cara mengembangkan potensi kualitas sumber daya yang dimiliki.

Proses pembinaan yang dilakukan oleh Disperindag Kabupaten Serang berawal dari rencana startegis yang telah dibuat yang sudah ada tolak ukurnya. Didalam program yang telah dibuat oleh Disperindag, pihak Disperindag Kabupaten Serang memberikan pendampingan untuk melakukan pembinaan dan pelatihan terhadap para pelaku Usaha Kecil Menengah. Pihak Disperindag juga mengadakan rapat evaluasi tentang pelaksanaan kebijakan program tersebut, disana para pendamping memamparkan hasil dari pendampingan serta apa yang ditindaklanjuti selanjutnya setelah program yang diberikan telah usai.

Tabel 10 Nilai Kualitas Pelayanan

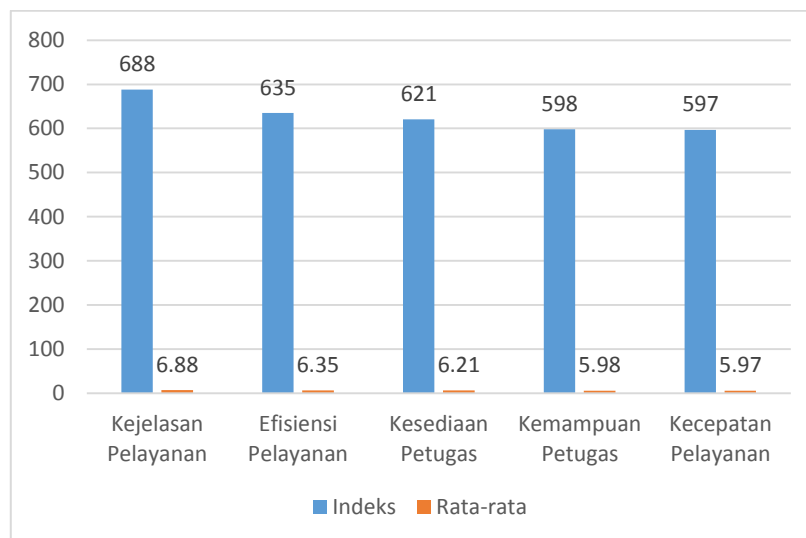
| No | Deskripsi   | Sangat Tidak ----- |    |    |    |    |    |     |     |     |     | Indeks | Rata-rata |
|----|---|--------------------|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|--------|-----------|
|    |   | Sangat Baik        |    |    |    |    |    |     |     |     |     |        |           |
|    |   | 1                  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7   | 8   | 9   | 10  |        |           |
| 1  | Penerimaan masyarakat terhadap kejelasan pelayanan Diskoperindag Kab. Serang                                  | 0                  | 0  | 12 | 44 | 65 | 78 | 126 | 136 | 117 | 110 | 688    | 6,88      |
| 2  | Penerimaan masyarakat terhadap Efisiensi pelayanan Diskoperindag Kab. Serang                                  | 0                  | 14 | 18 | 36 | 40 | 96 | 168 | 96  | 117 | 50  | 635    | 6,35      |
| 3  | Penerimaan masyarakat terhadap kesediaan petugas lapangan Diskoperindag Kab. Serang dalam masyarakat          | 9                  | 4  | 12 | 28 | 60 | 54 | 168 | 136 | 90  | 60  | 621    | 6,21      |
| 4  | Penerimaan masyarakat terhadap kemampuan petugas lapangan Diskoperindag Kab. Serang dalam membantu masyarakat | 2                  | 16 | 30 | 36 | 50 | 78 | 98  | 144 | 144 | 0   | 598    | 5,98      |
| 5  | Penerimaan masyarakat terhadap kecepatan petugas lapangan Diskoperindag Kab. Serang dalam melayani masyarakat | 1                  | 16 | 30 | 36 | 55 | 66 | 154 | 112 | 117 | 10  | 597    | 5,97      |

Sumber: Data peneliti

Kualitas pelayanan public bisa dikatakan berkualitas ataupun tidak berkualitas sebenarnya didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Menurut Parasuraman dalam Hardiyansyah (2011:92), Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (superiority) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan. Dalam rangka menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur negara, perlu ada kriteria/faktor kualitas pelayanan publik yang sudah dibahas sebelumnya untuk menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri publik accountability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan akan sangat sulit untuk dinilai tanpa melibatkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dari aparat pelaksana pelayanan. Berdasarkan uraian diatas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah sesungguhnya tidak terlepas dari perilaku internal birokrasi itu sendiri.

Gambar grafik dibawah ini menggambarkan nilai-nilai kualitas pelayanan Diskoperindag dalam melayani kebutuhan pengembangan industri, usaha mikro dan makro.

Gambar 5 Grafik Kualitas Pelayanan



Indikator kualitas pelayanan dilihat dari kejelasan pelayanan sebesar 6,88, efisiensi pelayanan 6,35, kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan 6,21, kemampuan dankehandalan petugas dalam memberikan pelayanan 5,98 dan kecepatan memberikan pelayanan sebesar 5,97. Angka yang perlu diperhatikan ada pada indikator kemampuan petugas dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Nilai ini mengindikasikan sikap dan perilaku petugas yang tidak secara keseluruhan belum mengimplemntasikan kualitas secara komprehensif. Data ini kemudian dilengkapi dengan tabel dibawah ini yang menggambarkan total nilai IKM.

Tabel 11 Total Nilai IKM Kualitas Pelayanan

| No | Unsur No  | Nilai Rata-rata Unsur | Bobot Nilai Tertimbang | Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur |
|----|---|-----------------------|------------------------|--------------------------------------|
| 1  | Penerimaan masyarakat terhadap kejelasan pelayanan Diskoperindag Kab. Serang                                  | 6,88                  | 0,030                  | 0,205                                |
| 2  | Penerimaan masyarakat terhadap Efisiensi pelayanan Diskoperindag Kab. Serang                                  | 6,35                  | 0,030                  | 0,190                                |
| 3  | Penerimaan masyarakat terhadap kesediaan petugas lapangan Diskoperindag Kab. Serang dalam masyarakat          | 6,21                  | 0,030                  | 0,185                                |
| 4  | Penerimaan masyarakat terhadap kemampuan petugas lapangan Diskoperindag Kab. Serang dalam membantu masyarakat | 5,98                  | 0,030                  | 0,178                                |
| 5  | Penerimaan masyarakat terhadap kecepatan petugas lapangan Diskoperindag Kab. Serang dalam melayani masyarakat | 5,97                  | 0,030                  | 0,178                                |
|    | <b>Total Indeks Tertimbang Unsur</b>  |                       |                        | 0,208                                |
|    | Nilai Dasar   |                       |                        | 20                                   |
|    | IKM= Total Indeks Tertimbang  |                       |                        | 4,16                                 |
|    | Nilai Interval Konversi   |                       |                        | 83                                   |

Sumber: Data peneliti

Total nilai IKM pada dimensi kualitas, nilai indeks tertibangnya sebesar 4,16 dengan total nilai interval konversi sebesar 83. Nilai total IKM ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Diskoperindag dalam mendukung industri, usaha mikro dan koperasi baik. Pelayanan secara keseluruhan memuaskan masyarakat, dan jika ada hambatan-hambatan yang dialami oleh masyarakat, Diskoperindag membantu dengan baik. Persoalannya terletak pada apakah kualitas prosedur dan pelayanan berbanding lurus dengan tumbuh kembangnya industri, usaha mikro dan koperasi di Kab. Serang. Belum seluruhnya industri, koperasi dan UMKM di Kabupaten Serang mendapat pembinaan, hal ini juga menjadi kelemahan tersendiri.

Rendahnya partisipasi industri, koperasi dan UMKM secara keseluruhan terhadap upaya dan tujuan yang dicanangkan pemerintah melalui Disperindagkop Kabupaten Serang. Untuk mengatasi masalah akses pemasaran, teknologi maupun daya saing, sebenarnya diperlukan kerja sama serta koordinasi yang baik dengan instansi yang terkait dalam implementasi kebijakan pengembangan industri, koperasi dan UMKM ini dengan pelaku usaha besar maupun lembaga keuangan yang kabapel agar pelaku industri, koperasi dan UMKM dapat meningkatkan kemampuan dalam pengembangan usaha mereka, namun sayangnya Disperindagkop masih belum mensinergikan secara komprehensif dengan melibatkan pelaku usaha besar, LSM, OKP serta media dan pers, termasuk perlunya dibentuk suatu tim yang khusus menangani dalam hal pengawasan, perbaikan atau revisi terhadap implementasi kebijakan yang dilaksanakan. Hal ini ditujukan agar kebijakan itu dapat diawasi dan dievaluasi, sehingga pengkoreksian untuk mencari keberhasilan, hambatan ataupun masalah dan kekurangan terhadap kebijakan yang telah dilaksanakan dapat dilihat sehingga bisa mendapatkan kepercayaan dari pihak perbankan untuk peminjam modal.

#### **4.4. Dimensi Program Pembangunan**

Pembangunan yang bijak bagi masyarakat adalah pembangunan yang berkelanjutan. Pembangunan berkelanjutan (*sustainable development*) adalah pembangunan yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup orang di seluruh dunia, baik dari generasi sekarang maupun yang akan datang, tanpa mengeksploitasi penggunaan sumberdaya alam yang melebihi kapasitas dan daya dukung bumi. Tujuan tersebut bisa dicapai melalui empat elemen tujuan pembangunan berkelanjutan: (1) Pertumbuhan dan keadilan ekonomi; (2) Pembangunan sosial; (3) Konservasi sumberdaya alam (perlindungan lingkungan); (4) Pemerintahan yang baik (*good governance*). Keempat elemen tersebut saling mendukung satu dengan lainnya, menciptakan tujuan pembangunan yang berkaitan dan berkelanjutan.

Dalam Konferensi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang diadakan di Rio de Janeiro (Brasil) pada Juni 2012 dibahas agenda pembangunan berkelanjutan yang disebut *Sustainable Development Goals* (SDGs). SDGs merupakan seperangkat tujuan, sasaran, dan indikator pembangunan yang berkelanjutan yang bersifat universal. SDGs merupakan kelanjutan dan perluasan dari *Millennium Development Goals* (MDGs) yang telah dilakukan oleh negara-negara sejak 2001 hingga akhir 2015. Adapun tiga pilar strategi nasional Kementerian Koperasi dan UKM adalah, pertama meningkatkan kapasitas dan kompetensi UKM. Kedua membangun lembaga keuangan yang aman bagi UKM, dan ketiga koordinasi lintas sektor. Melalui tiga pilar strategi nasional pengembangan KUMKM, disusun enam program strategis yakni, perluasan akses pasar, meningkatkan daya saing produk dan jasa, pengembangan kapasitas dan manajemen SDM usaha, akselerasi pembiayaan dan investasi, kemudahan dan kesempatan berusaha dan koordinasi lintas sektor.

Dengan demikian program-program yang telah dijalankan oleh Diskoperindag Kab. Serang harus diposisikan sebagai implementasi aspek yang tidak terpisahkan dalam proses pembangunan di Indonesia. Cita-cita bangsa Indonesia akan sistem perlindungan sosial telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 sebagai landasan konstitusi Negara. Perlindungan sosial di Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup panjang. Saat ini, tonggak dari sistem perlindungan sosial telah diperkuat melalui lahirnya Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Sistem perlindungan sosial di Indonesia akan terus mengalami pengembangan untuk menyediakan perlindungan dan jaminan keterpenuhan kebutuhan dasar hidup yang layak, terutama bagi penduduk miskin dan rentan. Jadi pemberdayaan Diskoperindag Kab. Serang tidak boleh dianggap bagian (terpisah) dari kapasitas sisi wirausahanya saja.

Permasalahan industri, koperasi dan UMKM di Kabupaten Serang bisa dikatakan sangat kompleks, bukan saja berkaitan dengan semangat dan aspek-aspek wirausaha yang meliputi didalamnya tetapi juga menyangkut masalah kemiskinan dan pengangguran di Kabupaten Serang yang bersifat multi dimensi. Pemberdayaan yang bersifat parsial akan menimbulkan kegagalan dalam proses penanggulangan kemiskinan dan pengangguran akibat kurangnya pemahaman atas penyebab kemiskinan itu sendiri. Dalam hal ini akar kemiskinan diidentifikasi karena terbatasnya akses kesempatan kerja. Dari akar permasalahan tersebut jika tidak segera diatasi, jumlah pengangguran serta kemiskinan tentunya akan semakin bertambah. Diskoperindagkop Kabupaten Serang semestinya memainkan peran yang lebih signifikan untuk mengatasi kemiskinan dan pengangguran dengan membentuk kemandirian lokal di era otonomi saat ini. Hal ini bisa dilakukan dengan tetap membangun potensi-potensi industri, koperasi dan UMKM agar bisa dikembangkan secara berkelanjutan.

Ketika potensi kemampuan industri, koperasi dan UMKM di Kabupaten Serang dapat dikembangkan maka bisa menjamin pertumbuhan dan pengembangan pembangunan utamanya untuk mengatasi pengangguran serta kemiskinan, tentu tujuan peningkatan kesejahteraan ini melalui pemberdayaan industri, koperasi dan UMKM bukan persoalan sulit untuk dilakukan juga bukan persoalan yang mudah untuk segera dilihat hasilnya. Pemberdayaan dalam berbagai program Disperindagkop Kabuapten Serang dilakukan untuk mengangkat serta memberikan dukungan kepada masyarakat industri, koperasi dan UMKM agar mereka memiliki kemampuan untuk mengaktualisasikan potensinya. Oleh karena itu payung besar yang mesti digunakan adalah kompleksitas dan konsepsi perlindungan sosial melalui sinergisitas yang berkesinambungan untuk menekankan pengembangan kewirausahaan yang berbasis pada pemberian pelayanan dasar lainnya dari Pemerintah Kabupaten Serang dalam kerangka membentuk kemandirian. Hal inilah yang sejatinya dapat menciptakan lapangan pekerjaan, terbentuknya inovasi-inovasi.

Pengembangan industri, koperasi dan UMKM ini menjadi strategi yang efektif dalam pengembangan ekonomi daerah karena dapat mengangkat martabat suatu daerah yang berdampak pada peningkatan sumber keuangan daerah. Dengan adanya berbagai kendala yang dihadapi industri, koperasi dan UMKM di Kabupaten Serang, bisa dipastikan tidak semuanya berputar pada sisi persoalan usaha, oleh karena itu perlu adanya suatu peran dari pemerintah secara optimal untuk mengatasi kondisi atau faktor lain yang dapat mengganggu wirausaha dalam lingkup pelayanan dasar yang harus diberikan negara kepada warganya. Pemikiran ini berangkat dari fakta dilapangan bahwa karakteristik umum industri, koperasi dan UMKM di Kabupaten Serang berangkat dari ketidakberdayaan atas ekonomi masing-masing atau dengan kata lain industri, koperasi dan UMKM di Kabupaten Serang secara umum lahir dari situasi jeratan kemiskinan dan pengangguran. Menurut data BPS Kabupaten Serang, per 31 Desember 2019. Penduduk miskin di Kabupaten Serang pada tahun 2019 berjumlah 61,54 ribu orang (4,08 persen), meningkat dari tahun sebelumnya, pertanggal 18 Desember 2018. Penduduk Miskin Kabupaten Serang pada Maret 2018 berjumlah 64,46 ribu jiwa atau 4,30 persen.

Demikian pula dengan tingkat pengangguran Kabupaten Serang Agustus 2019 sebesar 10,65 persen. Pada periode Agustus 2018 - Agustus 2019 jumlah angkatan kerja mengalami peningkatan dari 659,04 ribu orang pada Agustus 2018 menjadi 681,45 orang pada Agustus 2019. Peningkatan jumlah angkatan kerja tersebut disebabkan oleh peningkatan jumlah penduduk yang bekerja sebesar 34 ribu pada periode tersebut. Jumlah pengangguran justru mengalami penurunan dari 84,16 ribu orang menjadi 72,58 ribu orang. Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja mengalami kenaikan dari 62,42 persen menjadi 64,06 persen. Naiknya TPAK ini merupakan indikasi adanya kenaikan suplai tenaga kerja.

Masih menurut data BPS, angka kemiskinan dan pengangguran di Kabupaten Serang diprediksi akan naik mengingat implikasi dari kondisi pandemik Covid 19 dan berujung pada resesi, menyebabkan dirumahnya para pekerja atau pemutusan kerja sepihak di wilayah-wilayah industri Kabupaten Serang sehingga banyak yang kesulitan mencukupi kebutuhan sehari-hari. Dalam kondisi yang pelik secara ekonomi, industri, koperasi dan UMKM memiliki peran sangat penting sebagai sumber pertumbuhan kesempatan kerja atau pertumbuhan ekonomi. Hal ini telah dibuktikan pada masa krisis moneter negeri ini pada tahun 1998. Hal ini didukung dengan realitas kemampuan industri, koperasi dan UMKM mampu menyerap tenaga kerja dan terus terus berperan secara optimal dalam upaya menanggulangi pengangguran yang jumlahnya cenderung meningkat terus setiap tahunnya. Dengan banyak menyerap tenaga kerja berarti industri, koperasi dan UMKM juga punya peran strategis dalam upaya pemerintah selama ini untuk memerangi kemiskinan. Melihat kenyataan bahwa sebagian besar industri, koperasi dan UMKM di Kabupaten Serang merupakan satu-satunya sektor yang memiliki peran penting dalam memajukan perekonomian daerah.

Pemberdayaan yang telah dilakukan oleh Diskoperindag kepada masyarakat industri, koperasi dan UMKM di Kabupaten Serang dapat dikatakan memiliki dampak yang tidak kecil, seperti pemasaran yang semakin luas, desain yang semakin inovatif, meningkatkan jumlah produksi, serta memperbaiki dan meningkatkan kualitas hasil produksi. Namun dampak tersebut tidak dirasakan oleh semua industri, koperasi dan UMKM karena pemberdayaan yang diberikan kurang maksimal sehingga dampak yang dirasakan kurang terlihat. Dampak lainnya program pemberdayaan dapat dilihat pada peningkatan kesejahteraan masyarakat, tetapi hal ini juga tidak dirasakan oleh semua industri, koperasi dan UMKM. Namun secara keseluruhan pemberdayaan yang diberikan dapat meningkatkan kesejahteraan industri, koperasi dan UMKM. Hal ini dapat diketahui dari tujuan awal dilakukan Pemberdayaan kepada para industri, koperasi dan UMKM adalah untuk meningkatkan kesejahteraan dan hasil yang didapatkan adalah para industri, koperasi dan UMKM mengalami peningkatan kesejahteraan melalui peningkatan omset, seperti halnya Hj Susilawati, Kp. Pelawad Mandiri Rt 03 Rw 01, selaku pelaku UMKM di Kabupaten Serang yang memberikan komentarnya terhadap pemberdayaan yang dilakukan oleh Disperindakop Kabupaten Serang:

Jadi industri, koperasi dan UMKM ini berasa sekali dampaknya kalau Di Kab. Serang ini bagus sekali dari pertama kali dia mensupport UKM – UKM yang baru dengan fasilitas memberikan peralatan usaha pernah saya mendapaykan dari situ perorangansangat membantu sekali jadi pemerintah sudah merencanakan semaksimal mungkin jadi UMKM tuh



lebih maju, realisasi nya bagu sekali untuk Diskoperindag ini, perkembangan usaha Alhamdulillah jadi dengan pendampingan Diskoperindag ini usahanya bisa lebih maju dan Insha Allah naik kelas...  
*Sangat terasa sekali kalau belum dibina kan kita ga tau kemana arahnya gimana produksinya, kalau sudah dibina mah Alhamdulillah ada stadarnya ada lebel, PIRT, semua suport dari Diskoperindag Kab. Serang Alhamdulillah....*

Rata-rata industri, koperasi dan UMKM yang telah dibina oleh Disperindagkop Kabupaten Serang merasakan manfaat atas atas pembinaan yang dilakukan, terutama pada akses promosi yang diberikan menambah pendapatan dan omset. Berkaitan dengan teori kesejahteraan, pemberdayaan yang dilakukan oleh Diskoperindag Kabupaten Serang telah memunculkan proses kesadaran terbentuknya kesejahteraan sosial masyarakat sebagai suatu proses atau usaha terencana yang dilakukan oleh perorangan, lembaga-lembaga sosial, masyarakat maupun badan-badan pemerintah untuk meningkatkan kualitas kehidupan melalui pemberian pemberdayaan.

Tabel nilai rataan IKM dibawah ini memberikan penegasan entang respon masyarakat terhadap program pmbanunan Diskoperindag.

Tabel 12 Nilai IKM Program Pembangunan

| C | Deskripsi   | Sangat Tidak -----<br>Sangat Baik |        |        |        |    |         |         |         |         |    | Indeks | Rata-rata |
|---|---|-----------------------------------|--------|--------|--------|----|---------|---------|---------|---------|----|--------|-----------|
|   |   | 1                                 | 2      | 3      | 4      | 5  | 6       | 7       | 8       | 9       | 10 |        |           |
| 1 | Pendapat anda mengenai kebijakan Diskoperindag Kab. Serang tentang penanggulangan kemiskinan dan pengangguran           | 2                                 | 2      | 2<br>1 | 4<br>4 | 40 | 96      | 16<br>1 | 12<br>8 | 12<br>6 | 20 | 640    | 6,40      |
| 2 | Penilaian masyarakat bahwa kebijakan Diskoperindag Kab. Serang terhadap peluasan lapangan kerja dan kesempatan berusaha | 3                                 | 1<br>0 | 2<br>1 | 4<br>4 | 55 | 10<br>2 | 12<br>6 | 12<br>0 | 99      | 20 | 600    | 6,00      |
| 3 | Penilaian masyarakat bahwa kebijakan  | 4                                 | 1      | 3      | 4      | 70 | 96      | 98      | 80      | 54      | 50 | 549    | 5,49      |

|    |  |   |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |      |
|----|--|---|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
|    | Diskoperindag Kab. Serang pengembangan industri sentra IKM   |   | 6  | 3  | 8  |     |     |     |     |     |     |     |      |
| 4  | Kemampuan Diskoperindag Kab. Serang dalam revitalisasi dan pengembangan pasar tradisional  | 2 | 20 | 30 | 60 | 105 | 72  | 84  | 40  | 117 | 0   | 530 | 5,30 |
| 5  | Akurasi Kkebijakan Diskoperindag Kab. Serang pengembang kawasan sentra IKM   | 7 | 18 | 33 | 32 | 100 | 90  | 133 | 24  | 36  | 40  | 513 | 5,13 |
| 6  | Daya inovasi Diskoperindag Kab. Serang dalam peningkatan kualitas perdagangan  | 1 | 10 | 42 | 36 | 65  | 30  | 119 | 152 | 144 | 10  | 609 | 6,09 |
| 7  | Kemampuan Diskoperindag Kab. Serang dalam pembinaan dan pengembangan dan pemberdayaan UMKM   | 5 | 10 | 12 | 28 | 55  | 138 | 119 | 96  | 126 | 20  | 609 | 6,09 |
| 8  | Kemampuan Diskoperindag Kab. Serang dalam pengembangan perdagangan dan perlindungan konsumen   | 4 | 18 | 27 | 44 | 95  | 96  | 119 | 72  | 54  | 0   | 529 | 5,29 |
| 9  | Kemampuan Diskoperindag Kab. Serang dalam pengelolaan dana insentif daerah/ hibah Gubernur dalam bidang perdagangan, koperasi dan UMKM | 4 | 4  | 21 | 28 | 45  | 36  | 77  | 152 | 207 | 120 | 694 | 6,94 |
| 10 | Kemampuan Diskoperindag Kb. Serang dalam   | 0 | 18 | 18 | 60 | 80  | 66  | 182 | 72  | 63  | 10  | 569 | 5,69 |

|        |   |   |   |        |        |    |    |         |         |         |    |     |      |
|--------|---|---|---|--------|--------|----|----|---------|---------|---------|----|-----|------|
|        | pengembangan industri   |   |   |        |        |    |    |         |         |         |    |     |      |
| 1<br>1 | Pendapat anda mengenai kebijakan Diskoperindag Kab. Serang tentang penanggulangan kemiskinan dan pengangguran | 2 | 2 | 2<br>1 | 4<br>4 | 40 | 96 | 16<br>1 | 12<br>8 | 12<br>6 | 20 | 640 | 6,40 |

Sumber: Data peneliti

Tabel IKM program pembangunan Diskoperindag Kab. Serang mengacu pada program-program yang telah dilaksanakan oleh Diskoperindag Kab. Serang tahun 2019. Walaupun tidak semua program diukur, tetapi nilai IKM didasarkan pada program-program unggulan. Adapun nilai IKM program pembangunan seperti dijelaskan dalam tabel di atas. Untuk program penanggulangan kemiskinan dan pengangguran 6,40. peluasan lapangan kerja dan kesempatan berusaha 6,00. Program pengembangan industri sentra IKM 5,49. Program revitalisasi dan pengembangan pasar tradisional 5,30. Program pengembangan kawasan sentra IKM 5,13. Program peningkatan kualitas perdagangan 6,09. Program pembinaan dan pengembangan dan pemberdayaan UMKM 6,09. Program pengembangan perdagangan dan perlindungan konsumen 5,29. Program pengelolaan dana insentif daerah/ hibah Gubernur dalam bidang perdagangan, koperasi dan UMKM 6,94. pengembangan industri 5,69. Program penanggulangan kemiskinan dan pengangguran 6,40.

Sebagai pelaksana dari strategi pengembangan industri, koperasi dan UMKM, maka Disperindagkop Kabupaten Serang sudah tentu memiliki konsep tentang pengembangan UMKM itu sendiri, yakni pembinaan yang berorientasi pada upaya meningkatkan sumber daya manusia pelaku industri, koperasi dan UMKM. Konsep ini tak bisa dipungkiri, kiranya berangkat dari asumsi bahwa apabila para UMKM memiliki kualitas sumber daya manusia yang tinggi, maka diharapkan mereka dapat mengelola usahanya secara benar dengan prinsip-prinsip manajemen produksi, pemasaran, dan keuangan dengan baik. Dengan demikian industri, koperasi dan UMKM dapat tetap eksis dan semakin berkembang serta dapat menyerap banyak tenaga kerja. Apabila banyak industri, koperasi dan UMKM yang berhasil maka perekonomian Kabupaten Serang secara keseluruhan akan ikut meningkat pula. Namun perlu diingat bahwa hal tersebut adalah alur yang diinginkan. Oleh karena itu Diskoperindagkop diharapkan pula berfungsi sebagai fasilitator dalam permodalan dan pemasaran. Semuanya itu mengarah pada kemandirian industri, koperasi dan UMKM.

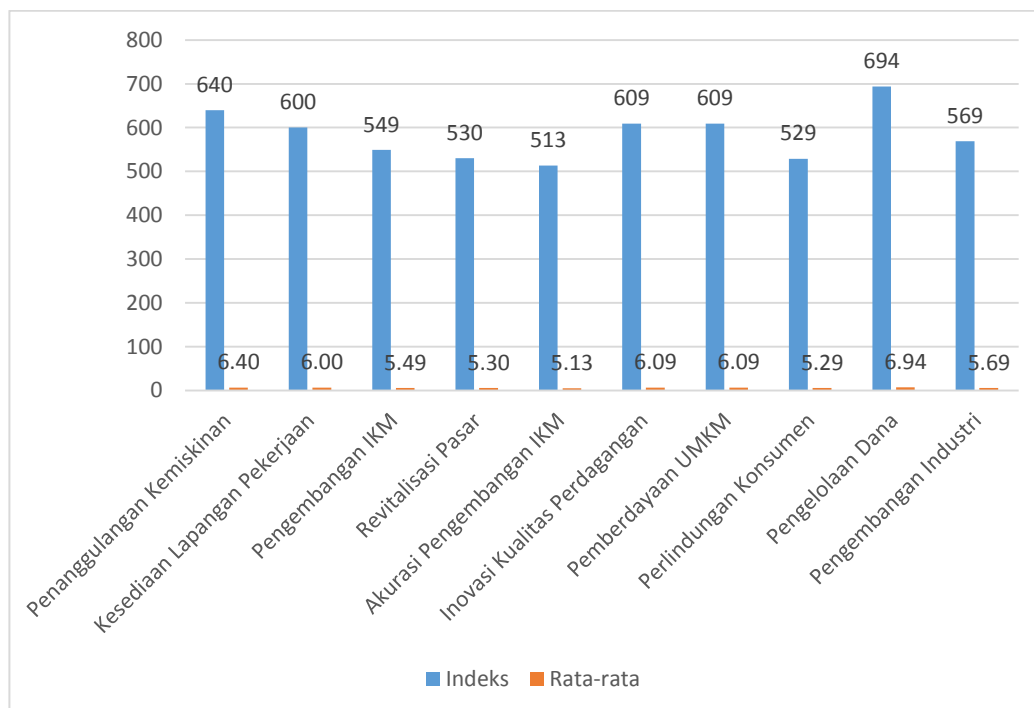
Kelompok-kelompok industri, koperasi dan UMKM pun kemudian diarahkan untuk menjadi sentra industri ataupun koperasi. Hal ini bertujuan untuk lebih memudahkan dalam pembinaan dan koordinasi antara industri, koperasi dan UMKM dengan Disperindagkop Kabupaten Serang. Sedangkan dalam aspek permodalan, Disperindagkop Kabupaten Serang berfungsi sebagai fasilitator yaitu menjadi penghubung antara industri, koperasi dan UMKM dengan lembaga-lembaga keuangan dan instansi terkait yang mempunyai program bantuan permodalan bagi industri, koperasi dan UMKM. Hal ini karena banyak industri, koperasi dan UMKM yang kesulitan untuk mengakses lembaga keuangan karena kendala birokrasi yang dirasa menyulitkan industri, koperasi dan UMKM dan bantuan pinjaman modal dari Disperindagkop Kabupaten Serang hanya bersifat sebagai stimulan supaya industri, koperasi dan UMKM lebih bergairah dalam menjalankan usahanya. Bantuan permodalan tersebut jumlahnya tidak terlalu besar sehingga tidak cukup untuk menutupi keseluruhan biaya operasional industri, koperasi dan UMKM. Disperindagkop Kabupaten Serang juga berfungsi sebagai fasilitator dalam bidang pemasaran yaitu, memberikan informasi dan bantuan kepada UMKM untuk mengikuti pameran dagang agar pemasaran produk industri, koperasi dan UMKM tersebut dapat berjalan dengan baik.

Disperindagkop Kabupaten Serang melaksanakan kegiatan pengembangan pada UMKM yang sudah ada untuk mendapatkan pembinaan dan bantuan, dalam hal ini Disperindagkop Kabupaten Serang berwenang untuk mengadakan pengembangan industri, koperasi dan UMKM di wilayah strategi yang digunakan Disperindagkop Kabupaten Serang dalam pengembangan UMKM berupa strategi yang bersifat kontijensi, yaitu dalam pemecahan masalah Disperindagkop Kabupaten Serang akan memilih alternatif yang paling menguntungkan atau yang terbaik diantara yang terbaik, serta sesuai dengan petunjuk dan pedoman organisasi atasan dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, Disperindagkop Kabupaten Serang mengikuti petunjuk dari pemerintah pusat mengenai strategi yang digunakan. Tahapan strategi merupakan proses penyusunan langkah-langkah ke depan yang dimaksudkan untuk membangun visi dan misi organisasi, menetapkan tujuan strategis dan keuangan organisasi, serta merancang strategi untuk mencapai tujuan tersebut dalam rangka menyediakan customer value terbaik.

Dalam menerapkan pembinaan yang dilakukan Disperindagkop Kabupaten Serang sebenarnya telah memiliki perencanaan namun hal ini seringkali juga terkendala oleh lemahnya SDM para pelaku industri, koperasi dan UMKM sehingga mereka kesulitan dalam mengembangkan usahanya padahal kekuatan industri, koperasi dan UMKM terbukti mampu bertahan di saat kondisi perekonomian negara sedang krisis karena industri, koperasi dan UMKM bersifat fleksibilitas dan adaptabilitas. Ancaman dan peluang yang dihadapi Disperindagkop Kabupaten

Serang seperti terbatasnya jumlah aparat yang dimiliki sehingga tidak semua industri, koperasi dan UMKM dapat dikembangkan, dengan keterbatasan tersebut diharapkan Disperindagkop Kabupaten Serang dapat menjalin kerjasama dengan berbagai pihak yang terkait dalam upaya pengembangan industri, koperasi dan UMKM ini. Disperindagkop Kabupaten Serang belum memilih dan menentukan strategi yang paling sesuai untuk mencapai tujuan yang dicita-citakan, yaitu membuat industri, koperasi dan UMKM menjadi industri yang mampu tumbuh dan berkembang secara mandiri.

Keterbatasan kegiatan bimbingan dan penyuluhan memang masalah yang sulit, hal ini karena jumlah industri, koperasi dan UMKM yang banyak dan tersebar luas, sementara jumlah aparat dan sarana pendukung lainnya terbatas. Namun hal diatas ternyata tidak mempengaruhi antusiasme dari industri, koperasi dan UMKM dalam mengikuti bimbingan dan penyuluhan. Mereka akan memberikan informasi tentang keadaan usahanya baik kemajuan ataupun masalah-masalah yang mereka hadapi. Kemudian mereka akan minta saran dari aparat Disperindagkop Kabupaten Serang. Nilai rentan IKM dibawah ini memperlihatkan mana saja program yang mendapatkan respon bagus dari masyarakat.



Gambar 6 Grafik dimensi program pembangunan

Ada beberapa program pembangunan Diskoperindag Kab. Serang yang nilai perlu diperhatikan, salah satunya ada pada indikator akurasi pengembangan IKM. Akurasi program IKM dimaksudkan sebagai program akselerasi IKM dengan trenkebutuhan pasar dan kemampuan IKM untuk meresponnya. Indikator ini mendapatkannilai terendah yakni 5,13. Nilai lainnya yang perlu diperhatikan adalah program revitalisasi pasar dengan nilai 5, 30. Dalam arti bahwa program revitalisasi pasar belum sepenuhnya dapat menunjang kemajuan ekonomi, industri dan UMKM dan belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat.

Tabel 13 Total Nilai IKM Program Pembangunan

| No | Deskripsi  | Nilai Rata-rata Unsur | Bobot Nilai Tertimbang | Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur |
|----|--|-----------------------|------------------------|--------------------------------------|
| 1  | Pendapat sdrmgena kebijakan Diskoperindag terkait UMKM di Kab. Serang tepat sasaran  | 6,92                  | 0,030                  | 0,191                                |
| 2  | Penilaian sdr bahwa kebijakan Diskoperindag terkait UMKM di Kab. Serang memberikan manfaat bagi pembangunan                | 6,955                 | 0,030                  | 0,179                                |
| 3  | Penilaian masyarakat bahwa kebijakan Diskoperindag terkait UMKM di Kab. Serang sesuai dengan kebutuhan UMKM dan masyarakat | 7,095                 | 0,030                  | 0,164                                |
| 4  | Kemampuan Diskoperindag terkait UMKM di Kab. Serang dalam memenuhi kebutuhan UMKM di daerah                                | 6,705                 | 0,030                  | 0,158                                |
| 5  | Akurasi kebijakan Diskoperindag Kab. Serang terkait UMKM di Kab. Serang pemenuhan kebutuhan UMKM                           | 6,815                 | 0,030                  | 0,153                                |
| 6  | Daya inovasi Diskoperindag terkait UMKM di Kab. Serang dalam menerapkan manajemen dan komunikasi                           | 7,125                 | 0,030                  | 0,182                                |
| 7  | Kemampuan Diskoperindag Kab. Serang dalam menciptakan inovasi kebijakan dan pelayanan terkait UMKM                         | 7,035                 | 0,030                  | 0,182                                |
| 8  | Kemampuan Diskoperindag Kab. Serang dalam inovasi pelayanan terhadap UMKM  | 7,005                 | 0,030                  | 0,158                                |
| 9  | Kemampuan Diskoperindag Kab. Serang dalam inovasi di bidang pemasaran UMKM   | 6,545                 | 0,030                  | 0,207                                |
|    | <b>Total indeks tertimbang unsur</b>   |                       |                        | 0,198                                |
|    | Nilai dasar  |                       |                        | 20                                   |
|    | IKM= Total indeks tertimbang   |                       |                        | 3,96                                 |
|    | Nilai interval konversi  |                       |                        | 81                                   |

Sumber: Data peneliti

Total indeks IKM dalam variable program pembangunan ini adalah 3,96 dengan kategori kinerja sangat baik dan nilai konversi 81. Ini dapat ditelusuri dari berbagai indikator tentang kemampuan inovasi, manajemen, kebijakan dan akurasi kebijakan Diskoperindagkop dalam pemenuhan kebutuhan dan dalam menciptakan iklim yang kondusif bagi pergerakan ekonomi, industri, UMKM dan koperasi ditengah-tengah masyarakat.

#### **4.5. Dimensi Kepemimpinan**

Dalam suatu organisasi kepemimpinan merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kepemimpinan merupakan titik sentral dan penentu kebijakan dari kegiatan yang akan dilaksanakan dalam organisasi. Kepemimpinan adalah aktivitas untuk mempengaruhi perilaku orang lain agar supaya mereka mau diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu (Thoha, 1983:123). Sedangkan menurut Robbins (2002:163) Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok untuk mencapai tujuan. Sedangkan menurut Ngalm Purwanto (1991:26) Kepemimpinan adalah sekumpulan dari serangkaian kemampuan dan sifat-sifat kepribadian, termasuk didalamnya kewibawaan untuk dijadikan sebagai sarana dalam rangka meyakinkan yang dipimpinnya agar mereka mau dan dapat melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dengan rela, penuh semangat, ada kegembiraan batin, serta merasa tidak terpaksa.

Dari sini dapat dipahami bahwa tugas utama seorang pemimpin dalam menjalankan kepemimpinannya tidak hanya terbatas pada kemampuannya dalam melaksanakan program-program saja. Lebih dari itu pemimpin harus mampu melibatkan seluruh lapisan organisasi, anggota atau mitranya untuk ikut berperan aktif sehingga mereka mampu memberikan kontribusi. Dimensi kepemimpinan yang dimaksud dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai sikap kepemimpinan Diskoperindag baik secara individu maupun kelembagaan dalam menjalankan fungsi dan perannya terhadap masyarakat. Dimensi kepemimpinan ini terdiri dari beberapa variabel dan indikator yang mengacu pada konsep-konsep kepemimpinan.

Dari uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi perilaku seseorang atau sekelompok orang untuk meneapai tujuan tertentu pada situasi tertentu. Kepemimpinan merupakan masalah sosial yang di dalamnya terjadi interaksi antara pihak yang memimpin dengan pihak yang dipimpin untuk mencapai tujuan bersama, baik dengan cara mempengaruhi, membujuk, memotivasi dan mengkoordinasi. Adapun kepemimpinan yang dimaksud seperti tertera dalam tabel dibawah ini:

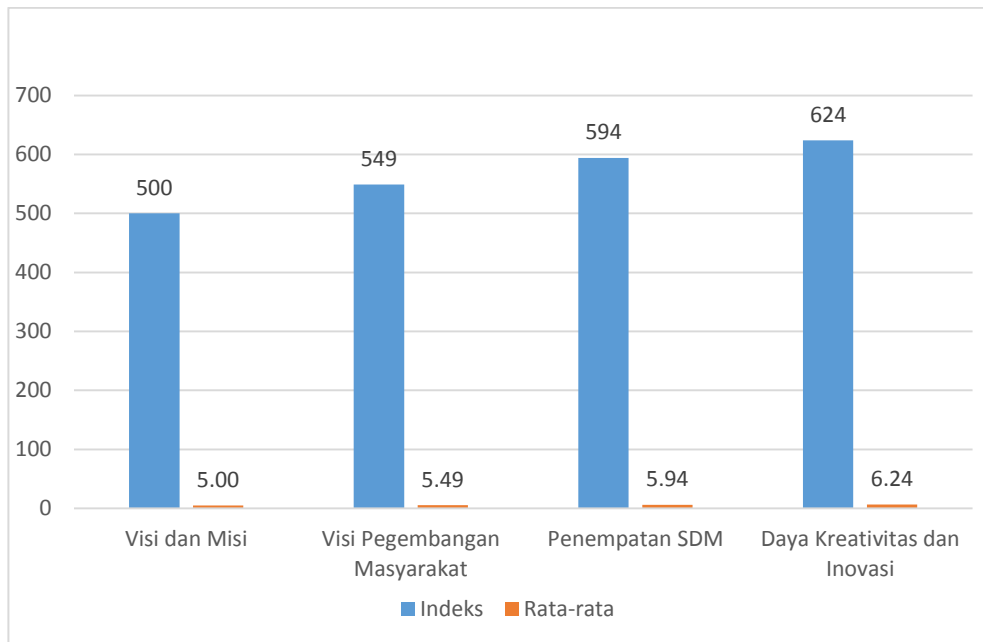
Tabel 14 Nilai IKM Kepemimpinan

| c | Deskripsi   | Sangat Tidak -----<br>Sangat Baik |    |    |    |    |     |     |     |     |    | Indeks | Rata-rata |
|---|---|-----------------------------------|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|----|--------|-----------|
|   |   | 1                                 | 2  | 3  | 4  | 5  | 6   | 7   | 8   | 9   | 10 |        |           |
| 1 | Pengetahuan masyarakat terhadap visi dan misi Diskoperindag Kab. Serang   | 18                                | 12 | 21 | 32 | 85 | 60  | 77  | 112 | 63  | 20 | 500    | 5,00      |
| 2 | Kepercayaan masyarakat bahwa para pemimpin Diskoperindag Kab. Serang mempunyai visi yang bagus bagi pengembangan masyarakat | 3                                 | 20 | 30 | 28 | 65 | 144 | 105 | 80  | 54  | 20 | 549    | 5,49      |
| 3 | Kemampuan Diskoperindag dalam penempatan SDM  | 2                                 | 12 | 24 | 68 | 75 | 54  | 70  | 96  | 153 | 40 | 594    | 5,94      |
| 4 | Kemampuan Diskoperindag Kab. Serang dalam menyikapi perubahan dan membuat inovasi   | 1                                 | 6  | 36 | 48 | 50 | 54  | 119 | 136 | 144 | 30 | 624    | 6,24      |

Sumber: Data peneliti

Dalam variable kepemimpinan nilai rata-rata per indikator adalah (1) Pengetahuan masyarakat terhadap visi dan misi Diskoperindag Kab. Serang nilai rata-ratanya sebesar 5,00. Kepercayaan masyarakat bahwa para pemimpin Diskoperindag Kab. Serang mempunyai Visi yang bagus bagi pengembangan masyarakat nilai rata-ratanya sebesar 5,94. Keterampilan dalam menyikapi perubahan sebagai suatu kesempatan untuk dijadikan peluang melalui daya kreatifitas dan inovasi nilai rata-ratanya sebesar 6,42. Data nilai rata-rata kemudian divisualisasikan dengan grafik dibawah ini yang memperlihatkan rentan nilai capaian.





Gambar 7 Grafik Dimensi kepemimpinan

Gambar grafik diatas, menunjukkan dimensi kepemimpinan Diskoperindag dalam pengelolaan kelembagaan dan pengelolaan program pembangunan bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat. Indikator visi misi merefresentasikan pengimplementasikan visi misi dalam program pembangunan dan cara pimpinan merespon berbagai kebutuhan dan tantangan perkembangan. Indikator ini memperoleh nilai 5,00 sedangkan indikator pengembangan masyarakat 5,49 penempatan SDM 5,94 dan daya kreativitas dan inovasi 6,42. Angka-angka ini menunjukkan rentan capaian nilai terendah dan nilai tertinggi. Artinya, ada indikator yang perlu diperhatikan, ditingkatkan juga ada indikator yang perlu diertahankan. Secara umum pencapaian nilai ini diatas rata-rata.

Untuk mempertegas tabel grafik diatas, nilai total IKM dibawah ini memposisikan kategori dalam dimensi kepemimpinan.

Tabel 15 Total Nilai Kepemimpinan

| No | Unsur No  | Nilai Rata-rata Unsur | Bobot Nilai Tertimbang | Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur |
|----|---|-----------------------|------------------------|--------------------------------------|
| 1  | Pengetahuan masyarakat terhadap visi dan misi Diskoperindag Kab. Serang | 5,00                  | 0,029                  | 0,149                                |

|   |   |      |       |       |
|---|---|------|-------|-------|
| 2 | Kepercayaan masyarakat bahwa para pemimpin Diskoperindag Kab. Serang mempunyai visi yang bagus bagi pengembangan masyarakat   | 5,49 | 0,029 | 0,164 |
| 3 | Kepercayaan Masyarakat bahwa kepemimpinan di Diskoperindag Kab. Serang mampu menarik orang-orang yang berbakat/berkualitas dan menguasai bidangnya (the man on the right place) | 5,94 | 0,029 | 0,177 |
| 4 | Kemampuan Diskoperindag Kab. Serang dalam menyikapi perubahan dan membuat inovasi   | 6,24 | 0,029 | 0,186 |
|   | <b>Total indeks tertimbang unsur</b>  |      |       | 0,193 |
|   | Nilai dasar   |      |       | 20    |
|   | IKM= total indeks tertimbang  |      |       | 3,86  |
|   | Nilai interval konversi   |      |       | 76    |

Sumber: Data peneliti

Tabel diatas, menggambarkan total nilai IKM dengan indeks tertimbang 3,86 dan nilai interval konversi 76 dengan kategori sangat baik. Nilai ini merefresentasikan bahwadimensi kepemimpinan di Diskoperindag Kab Serang sangat baik, kemampuan mengimplemnetasikan visi misi dan akselerasi terhadap program unggulan daerah juga sanagat baik. Terlebih dalam upayanya memimpin keberlangsungan industri lokal, koperasi dan UMKM.

#### 4.6. Dimensi Pembiayaan

Anggaran merupakan satu instrumen penting di dalam manajemen karena merupakan bagian dari fungsi manajemen. Di dunia bisnis maupun di organisasi sektor publik, termasuk pemerintah, anggaran merupakan bagian dari aktivitas penting yang dilakukan secara rutin. APBD harus dapat menyajikan informasi yang jelas mengenai tujuan, sasaran, hasil, dan manfaat yang diperoleh masyarakat dari suatu kegiatan atau proyek yang dianggarkan. Anggota masyarakat memiliki hak dan akses yang sama untuk mengetahui proses anggaran karena menyangkut aspirasi dan kepentingan masyarakat, terutama pemenuhan kebutuhan-kebutuhan hidup masyarakat. Masyarakat juga berhak untuk menuntut pertanggungjawaban atas rencana ataupun pelaksanaan anggaran tersebut.

Paradigma baru dalam pengelolaan keuangan negara/daerah mencakup antara lain penerapan sistem penganggaran berbasis kinerja. Dalam dokumen penyusunan anggaran berbasis kinerja yang disampaikan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) harus betul-betul dapat menyajikan informasi yang jelas tentang tujuan, sasaran, serta keterkaitan antara besaran anggaran dan manfaat yang ingin dicapai atau diperoleh masyarakat dari suatu kegiatan yang dianggarkan. Oleh karena itu, penerapan anggaran berbasis kinerja mengandung makna bahwa setiap penyelenggara pemerintahan (pusat/daerah) wajib bertanggung jawab atas hasil proses dan penggunaan semua sumberdaya. Selain itu Anggaran Berbasis Kinerja juga merupakan suatu metode penganggaran yang mengaitkan setiap biaya yang dituangkan dalam target kinerja dari setiap SKPD di lingkungan pemerintahan kabupaten/ kota terkait. ABK yang efektif akan dapat mengidentifikasi keterkaitan antara nilai uang dan hasil yang dicapai, serta dapat menjelaskan bagaimana keterkaitan tersebut dapat terjadi.

Menurut Sucipto (2003), kinerja keuangan (financial performance) ialah penentuan ukuran-ukuran tertentu yang dapat mengukur keberhasilan suatu perusahaan dalam menciptakan laba. Menurut Arief Habib (2008:91), “Kinerja keuangan dapat diukur dari berbagai indikator, salah satunya ialah rasio keuangan”. Rasio keuangan merupakan analisis fundamental untuk mengetahui kinerja keuangan perusahaan. Untuk melakukan analisis rasio, maka dibutuhkan data keuangan dan pengetahuan mengenai analisa rasio keuangan yang mencukup.

Dimensi pembiayaan di Diskoperindag Kab. Serang menyangkut pembiayaan seluruh operasional kegiatan baik yang sifatnya administratif, operasional maupun pengembangan program. Nilai IKM dimensi pembiayaan seperti tertera pada tabel dibawah ini:

Tabel 16 Nilai IKM Dimensi Pembiayaan

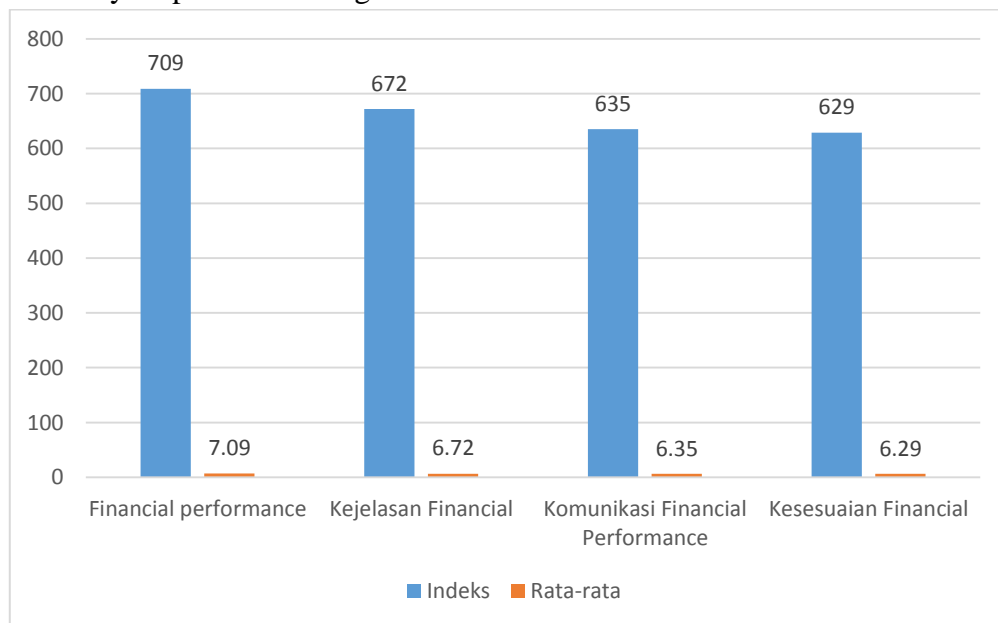
| c | Deskripsi  | Sangat Tidak -----<br>Sangat Baik |   |    |    |    |    |     |     |     |    | Indeks | Rata-rata |
|---|--|-----------------------------------|---|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|--------|-----------|
|   |  | 1                                 | 2 | 3  | 4  | 5  | 6  | 7   | 8   | 9   | 10 |        |           |
| 1 | Penilaian masyarakat terhadap keterjangkauan biaya pelayanan Diskoperindag Kab. Serang | 0                                 | 0 | 6  | 24 | 55 | 66 | 231 | 104 | 153 | 70 | 709    | 7,09      |
| 2 | Penilaian masyarakat terhadap kejelasan biaya pelayanan Diskoperindag Kab. Serang      | 1                                 | 2 | 12 | 28 | 65 | 96 | 147 | 120 | 171 | 30 | 672    | 6,72      |
| 3 | Penilaian masyarakat terhadap keterbukaan biaya pelayanan Diskoperindag Kab. Serang    | 3                                 | 4 | 12 | 40 | 65 | 90 | 112 | 200 | 99  | 10 | 635    | 6,35      |

|   |   |   |   |    |    |    |    |     |    |     |    |     |      |
|---|---|---|---|----|----|----|----|-----|----|-----|----|-----|------|
|   | terkait UMKM di Kab. Serang   |   |   |    |    |    |    |     |    |     |    |     |      |
| 4 | Penilaian masyarakat terhadap kesesuaian biaya dengan pelayanan Diskoperindag Kab. Serang | 1 | 2 | 21 | 44 | 65 | 72 | 224 | 72 | 108 | 20 | 629 | 6,29 |

Sumber: Data peneliti

Dimensi pembiayaan merupakan implementasi penanggaran program pembangunan baik untuk operasional kegiatan maupun untuk pelaksanaan pada periode waktu tertentu. Sehingga, dapat diartikan bahwa dimensi pembiayaan merupakan ukuran seberapa baik Diskoperindag dapat menggunakan asset dan SDM nya dalam membina industri, koperasi dan UMKM. Dimensi pembiayaan juga merupakan istilah untuk membandingkan beberapa program yang bergerak pada industri ataupun bidang yang sama. Ada empat indikator untuk mengukur dimensi pembiayaan. Keterjangkauan biaya pelayanan dengan nilai 7,09. Kejelasan biaya pelayanan 6,72. Keterbukaan biaya pelayanan 6,35. Kesesuaian biaya dengan pelayanan 6,29.

Nilai yang tertera dalam tabel diatas mencerminkan nilai capaian kinerja pembiayaan yang direspon oleh masyarakat. Angka yang paling rendah ada dalam dimensi kesesuaian biaya dengan pelayanan. Indikasi yang dapat ditelusuri menggambarkan adanya beberapa anggaran yang tidak sesuai khususnya dalam pengembangan industri, usaha mikro dan koperasi. Data tabel nilai IKM visualisasinya dipermudah dengan tabel di bawah ini:



Gambar 8 Grafik Pembiayaan

Grafik dimensi pembiayaan memperlihatkan rentan nilai terendah dan nilai tertinggi dengan skala 0-800. Nilai terendah ada pada indikator kesesuaian pembiayaan adapun skor tertinggi ada pada indikator kemampuan pembiayaan atau anggaran. Ada gap antara kemampuan anggaran dan kesesuaian anggaran dengan kebutuhan program industri, koperasi dan UMKM. Gap ini dapat disebabkan oleh terhambatnya pengembangan program industri, koperasi dan UMKM yang dikelola oleh masyarakat. Walaupun begitu keseluruhan nilai IKM dimensi kepemimpinan dapat dikatakan sangat baik. Hal ini tertera dalam tabel total nilai IKM dibawah ini:

Tabel 17 Total Nilai IKM Dimensi Pembiayaan

| No | Unsur No  | Nilai Rata-rata Unsur | Bobot Nilai Tertimbang | Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur |
|----|---|-----------------------|------------------------|--------------------------------------|
| 1  | Penilaian sdr terhadap keterjangkauan biaya pelayanan Diskoperindag Kab. Serang terkait UMKM di Kab. Serang     | 7,09                  | 0,030                  | 0,212                                |
| 2  | Penilaian sdr terhadap kejelasan biaya pelayanan Diskoperindag Kab. Serang terkait UMKM di Kab. Serang          | 6,72                  | 0,030                  | 0,201                                |
| 3  | Penilaian masyarakat terhadap keterbukaan biaya pelayanan Diskoperindag Kab. Serang terkait UMKM di Kab. Serang | 6,35                  | 0,030                  | 0,190                                |
| 4  | Penilaian sdr terhadap kesesuaian biaya dengan pelayanan Diskoperindag Kab. Serang terkait UMKM di Kab. Serang  | 6,29                  | 0,030                  | 0,188                                |
|    | <b>Total indeks tertimbang unsur</b>  |                       |                        | 0,197                                |
|    | Nilai dasar   |                       |                        | 20                                   |
|    | IKM= Total indeks tertimbang  |                       |                        | 3,94                                 |
|    | Nilai interval konversi   |                       |                        | 80                                   |

Sumber: Data peneliti

Total nilai IKM dalam dimensi pembiayaan sebesar 3,84 dengan nilai interval konversi sebesar 80 dengan katagori baik. Kategori ini mencerminkan nilai

kepemimpinan Diskoperindag Kab. Serang baik darisisi manajerialmaupun eembangan prgrammakrodan mikro dinilai sangat baik oleh masyarakat.

#### **4.7. Pelaksanaan Program**

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh Koperasi dan UMKM, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan Koperasi dan UMKM dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya. Peran Diskoperindag Kab.Serang dalam upaya meningkatkan kualitas perekonomian di Kab Serang adalah suatu kewajiban dan tugas Diskoperindag Kab Serang untuk membuat regulasi-regulasi yang berdampak untukmendorong kemajuan industri, koperasi dan UMKM di Kabupaten Serang melalui pelayanan publik, industri, koperasi dan UMKM Kab.Serang dapat merasakan kemudahan akses dalam memperbaiki meningkatkan nilai usaha.

Kebijakan dan pelayanan Diskoperindag Kab. Serang dimaksudkan sebagai variabel yang amenjaring informasi mengenai sejauhmana industri, koperasi dan UMKM mengetahui kebijakan yang dibuat Diskoperindag dalam upaya mendorong perbaikan dan peningkatan ekonomi masyarakat melalui usaha-usaha mikro yang telah dilakukan. Dalam variabel ini sesungguhnya industri, koperasi dan UMKM menilai apakah kebijakan yang dibuat Diskoperindag benar-benar terkait dan berdampak bagi peningkatan ekonomi masyarkat.

Dari hasil wawancara yang dilakukan pelaku industri, koperasi dan UMKM menyatakan bahwa mereka tahu dari berbagai media dan pendapat yang menyatakan industri, koperasi dan UMKM adalah salah satu bagian dari potensi untuk menjadi penggerak perekonomian rakyat, potensi tersebut dapat dilihat dari jumlahnya yang sangat besar, berkembang setiap tahun dan berada di semua sektor ekonomi, mempunyai kemampuan menyerap tenaga kerja, sehingga diperlukan suatu strategi pengembangan yang tepat, oleh sebab itu pelaku industri, koperasi dan UMKM berharap Pemerintah Kabupaten Serang, melalui Diskoperindagkopnya mau secara serius membantu perkembangan industri, koperasi dan UMKM atas masalah permodalan, kelembagaan, jaringan pasar dan lain sebagainya. Saat ini mereka merasa kesulitan terhadap dinimaka perkembangan usaha yang dianggap belum berpihak kepada industri, koperasi dan UMKM.

Sekecil apapun dampak dari pembinaan yang dilakukan oleh Disperindagkop Kabupaten Serang, pada pelaku UMKM berharap ada strategi pengembangan industri, koperasi dan UMKM yang dijalankan melalui jalur pembinaan dan bantuan pemerintah. Berdasarkan kondisi tersebut seharusnya penentuan strategi pembinaan ditentukan melalui proses perencanaan yang matang, supaya dapat terlaksana sesuai

tujuan. Saat ini para pelaku industri, koperasi dan UMKM merasa bahwa deskripsi dan analisa serta intepretasi yang dikembangkan dengan implementasi di lapangan masih jauh jaraknya. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa mekanisme perencanaan pembinaan industri, koperasi dan UMKM di Kabupaten Serang pada umumnya didasarkan pada masih didominasi oleh sistem topdown, namun hal ini tidak dirasakan oleh para pelaku industri, koperasi dan UMKM karena mereka menagnggap pemerintah lebih tahu.

Prinsipnya pelaku industri, koperasi dan UMKM merasa bahwa “ilmu dagang” mereka sudah mendarah daging jadi tidak perlu diajarkan seperti mengajarkan bebek berenang dan pada sisi ini secara empiris birokrasi juga tidak dapat dikatakan memiliki pengalaman berdagang, tetapi yang menjadi suatu persoalan besar bagi pelaku UMKM adalah keberanian pemerintah untuk memfasilitasi keadilan dunia usaha. Secara spesifik setidaknya pemerintah mau membantu industri, koperasi dan UMKM untuk mampu berdaya saing dengan melatih mereka untuk mendapatkan berbagai kebutuhan agar mampu bersaing.

Pemberdayaan dalam pembangunan masyarakat industri, koperasi dan UMKM merupakan upaya untuk meningkatkan, memandirikan, menswadayakan masyarakat sesuai dengan potensi yang dimilikinya secara utuh dan komprehensif guna meningkatkan harkat dan martabat lapisan masyarakat yang dalam kondisi sekarang tidak mampu untuk melepaskan diri dari kesenjangan dan keterbelakangan, jadi merupakan upaya memampukan dan memandirikan masyarakat. Pemberdayaan bukan hanya meliputi penguatan individu anggota masyarakat, tetapi juga pranata-pranatanya. Menanamkan nilai-nilai budaya modem seperti kerja keras, hemat, keterbukaan, bertanggungjawab, adalah bagian pokok dari upaya pemberdayaan. Demikian pula pembaharuan lembaga-lembaga sosial dan pengintegrasianya.

Permasalahan dalam pemberdayaan masyarakat industri, koperasi dan UMKM saat ini adalah adanya diskontinuitas dan diskoordinasi, yaitu keseluruhan program pemberdayaan masyarakat industri, koperasi dan UMKM dilaksanakan tidak dikoordinasikan dengan baik dan dilaksanakan secara sporadis. Kedua, disinformasi program, yaitu pemberdayaan masyarakat UMKM yang dijalankan dengan bantuan konsultan terkadang tidak difahami oleh masyarakat UMKM. Ketiga, disorientasi, yaitu pemberdayaan masyarakat industri, koperasi dan UMKM dengan pendekatan proses biasanya memerlukan waktu yang cukup lama. Keempat, pembinaan industri, koperasi dan UMKM oleh Diskoperindag seringkali terkendala rentang birokrasi dan tingginya biaya operasional, adanya berbagai peraturan hukurn dan undang-undang pembangunan dan pemberdayaan masyarakat yang kaku, yang hanya didasarkan pada Surat Keputusan (SK), Petunjuk Pelaksanaan (Juklak), Petunjuk Teknis (Juknis) juga system penganggaran dapat menghambat pemberdayaan masyarakat. Kelima, adanya indikator yang tidak tepat, pemberdayaan masyarakat industri, koperasi dan UMKM

selama ini selalu diukur dalam bentuk fisik, komoditas dengan berorientasi pada input dan kualitatif daripada non-fisik dengan ukuran keberhasilan dari dampak dan proses.

Efektivitas atau keberhasilan pembinaan UMKM di Kabupaten Serang melalui pengembangan layanan nampaknya saat ini belum menjadi pilihan yang dilakukan secara konsisten dan intensif, yakni program pembinaan dengan cara merespon, memberi perhatian dan melakukan komunikasi langsung, memperhatikan masukan dan saran yang diberikan berkaitan dengan pengembangan usaha, serta memberi perlindungan (advokasi) secara merata kepada setiap pelaku industri, koperasi dan UMKM. Semestinya Diskoperindag Kabupaten Serang sebagai institusi yang berwenang dan bertanggungjawab atas pembinaan terhadap industri, koperasi dan UMKM seharusnya mampu melakukan upaya peningkatan, perlindungan, dan kepastian usaha. Bukankah APBD setiap tahun berdasarkan ketersediaan anggaran SKPD selalu ada untuk memberikan pembinaan melalui pelatihan teknis, manajemen kewirausahaan, temu kemitraan, dan penyediaan fasilitas peralatan antara lain teknologi dan rumah produksi.

Banyaknya masukan dan saran sudah tentu disesuaikan dengan ketersediaan anggaran yang dialokasikan pada program pembinaan usaha. Industri, koperasi dan UMKM di Kabupaten Serang mempunyai peluang yang sangat besar dalam meningkatkan pendapatan dan penyerapan tenaga kerja. Namun industri, koperasi dan UMKM di Kabupaten Serang masih mengalami kendala serius yang belum terselesaikan yaitu menyangkut pemasaran produk kami secara meluas, manajemen usaha, permodalan masalah pemasaran. Tetapi bisa dipastikan bahwa persoalan utama yang dihadapi para pelaku industri, koperasi dan UMKM, menyangkut ketersediaan modal. Walaupun pembinaan telah diberikan dengan berbagai cara agar para pelaku industri, koperasi dan UMKM mampu mengolah produknya sehingga mampu menembus pasar hingga keluar daerah, namun karena tidak didukung modal yang cukup, sehingga industri, koperasi dan UMKM belum bisa memproduksi secara besar-besaran. Hal ini menunjukkan bahwa pembinaan melalui pengembangan layanan belum efektif (berhasil) membantu memandirikan usahawan walaupun berbagai pelatihan, magang, dan pembinaan manajemen usaha telah diberikan.

Disisi lain para pelaku industri, koperasi dan UMKM belum memiliki keberanian menambah modal melalui lembaga keuangan (perbankan) untuk mengembangkan usahanya secara besar-besaran. Hal ini menunjukkan bahwa, Pemerintah Daerah dalam hal ini Dinas Disperindagkop Kabupaten Serang belum berhasil mengembangkan layanan dalam usaha melindungi industri, koperasi dan UMKM. Pembinaan umumnya dalam bentuk pelayanan yang bersifat administrasi. Sedang pelayanan yang bersifat mendasar yang membuat industri, koperasi dan UMKM menjadi mandiri, belum tersentuh. Efektivitas Pembinaan Melalui Pelibatan Masyarakat Efektivitas atau keberhasilan pembinaan industri, koperasi dan industri,



koperasi dan UMKM melalui pelibatan masyarakat sangat ditentukan oleh aktivitas para stakeholders membantu mendorong berkembangnya kemampuan usaha, memberi peluang konsultasi dan kerja sama antar pengusaha, meningkatkan kemandirian dalam manajemen usaha. Selain itu, pelibatan masyarakat tersebut penting mengingat usaha yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat umum perlu pengakuan otoritas lokal yang formal dari para stakeholders (pemangku kepentingan) yaitu, para pejabat pengambil keputusan dari tingkat desa/kelurahan, kecamatan, kabupaten dan provinsi bahkan hingga tingkat nasional.

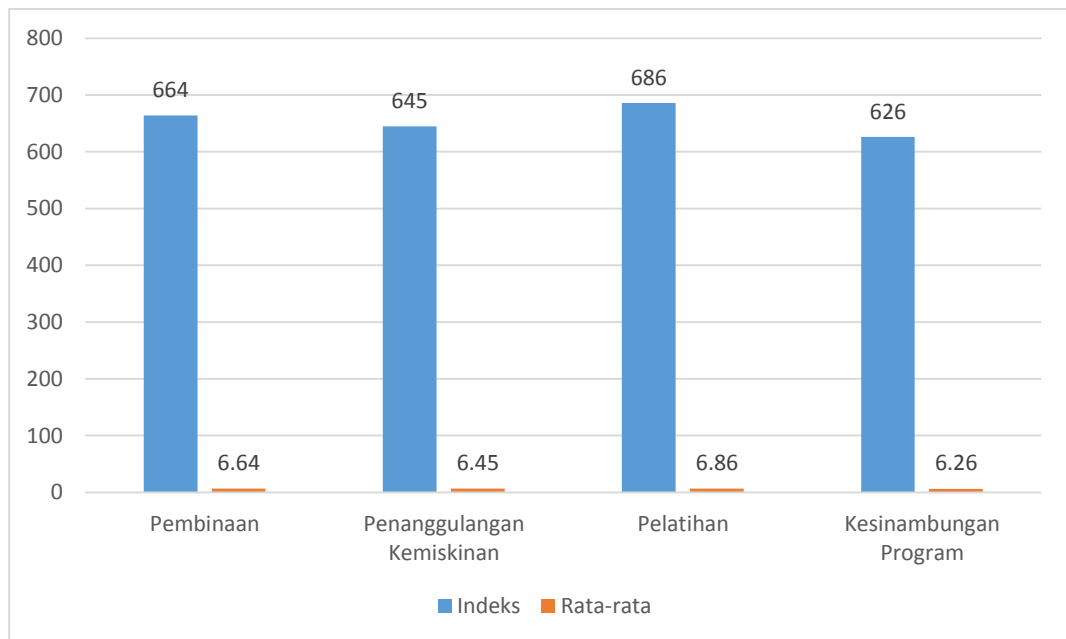
Pelibatan masyarakat sangat penting bagi kelangsungan kemandirian usaha, mengingat keterbatasan Pemerintah baik dari segi waktu, maupun biaya (anggaran) dalam memenuhi kebutuhan industri, koperasi dan UMKM. Keterlibatan otoritas lokal, daerah, hingga nasional tidak sekedar hanya terlibat dalam kegiatan yang bersifat administratif semata, tetapi diarahkan kepada kemandirian industri, koperasi dan UMKM terutama dalam menghadapi berbagai permasalahan usaha. industri, koperasi dan industri, koperasi dan UMKM secara umum di Kabupaten Serang, setiap tahun melalui Bappeda dalam perencanaan program selalu melibatkan masyarakat melalui forum resmi Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) dimana seluruh pelaku usaha dan stakeholders terkait dihadirkan. Usulan dari pelaku usaha dituangkan dalam bentuk program untuk dilaksanakan antara lain menyangkut program pembinaan usaha. Dalam program tersebut, pelaku usaha diberi motivasi agar agar dapat memperhatikan kualitas atau mutu produk supaya produk yang di hasilkan tersebut dapat bersaing, namun biasanya pembinaan melalui pelibatan masyarakat dilakukan melalui forum Musrenbang yang digelar setiap tahun yang diawali dari tingkat desa, kecamatan, hingga tingkat kabupaten dan provinsi belum berjalan efektif.

Tabel 18 Nilai IKM Pelaksanaan Program

| c | Deskripsi  | Sangat Tidak -----<br>Sangat Baik |    |    |    |    |     |     |     |     |    | Indeks | Rata-rata |
|---|--|-----------------------------------|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|----|--------|-----------|
|   |  | 1                                 | 2  | 3  | 4  | 5  | 6   | 7   | 8   | 9   | 10 |        |           |
| 1 | Pelaksanaan program pembinaandan pemberdayaan                  | 1                                 | 8  | 12 | 24 | 60 | 108 | 105 | 152 | 144 | 50 | 664    | 6,64      |
| 2 | Pelaksanaan program penanggulangan kemiskinan dan pengangguran | 3                                 | 4  | 15 | 16 | 90 | 84  | 126 | 160 | 117 | 30 | 645    | 6,45      |
| 3 | Pelaksanaan pelatihan yang dibutuhkan oleh masyarakat          | 0                                 | 16 | 6  | 44 | 40 | 30  | 105 | 168 | 207 | 70 | 686    | 6,86      |
| 4 | Kesinambungan program, pembinaan dan pendampingan              | 3                                 | 6  | 36 | 32 | 50 | 72  | 112 | 104 | 171 | 40 | 626    | 6,26      |

Sumber: Data peneliti

Temuan dalam tabel diatas mencoba memperlihatkan hasil temuan Pendapat mengenai pelaksanaan program Diskoperindag Kab. Pelaksanaan program pembinaan pemberdayaan 6,64. Pelaksanaan program penanggulangan kemiskinan dan pengangguran 6,45. Pelaksanaan pelatihan yang dibutuhkan oleh masyarakat 6,86. Kesenambungan program, pembinaan dan pendampingan 6,26. Dimensi pelaksanaan program pembangunan memiliki nilai rata-rata yang merata di setiap indikatornya. Indikasi ini dikarena pelaksanaan program pembangunan dilaksanakan sesuai dengan jadwal, anggaran dan saasaran serta out put yang dirancang. Rentan nilai rata-rata ini diperlihatkan dalam grafik dibawah ini:



Gambar 9 Grafik Pelaksanaan Program Pembangunan

Penilaian masyarakat terhadap program pembangunan Diskoperindag salah satunya pembinaan, penanggulangan kemiskinan, pelatihan dan kesinambungan program. Nilai IKM pada dimensi ini merata pada setiap indikatornya. nilai rata-rata terendah ada pada kesinambungan program pembangunan. Hal ini mengindikasikan ada beberapa program pembangunan yang dinilai tidak memiliki kesinambungan padahal sangat prospektif. Pada indikator penanggulangan kemiskinan nilai rata-ratanya sebesar 6,45. Sedangkan nilai rata-rata tertinggi ada pada indikator pelatihan. data ini mencerminkan bahwa Diskoperindag Kab Serang konsen terhadap pelatihan-pelatihan yang dapat mengembangkan industri, koperasi dan usaha mikro masyarakat. Adapun total IKM dalam variable ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 19 Total Nilai IKM Pelaksanaan Program

| No | Unsur No   | Nilai Rata-rata Unsur | Bobot Nilai Tertimbang | Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur |
|----|--|-----------------------|------------------------|--------------------------------------|
| 32 | Pelaksanaan Program pembinaan dan pemberdayaan                 | 6,64                  | 0,030                  | 0,198                                |
| 33 | Pelaksanaan Program penanggulangan kemiskinan dan pengangguran | 6,45                  | 0,030                  | 0,193                                |
| 34 | Pelaksanaan pelatihan yang dibutuhkan oleh masyarakat          | 6,86                  | 0,030                  | 0,205                                |
| 35 | Kesinambungan program, pembinaan, dan pendampingan             | 6,26                  | 0,030                  | 0,187                                |
|    | <b>Total Indeks Tertimbang Unsur</b>                           |                       |                        | 0,196                                |
|    | Nilai Dasar  |                       |                        | 20                                   |
|    | IKM= Total Indeks Tertimbang                                   |                       |                        | 3,92                                 |
|    | Nilai Interval Konversi  |                       |                        | 79                                   |

Sumber: Data peneliti

Total indeks IKM dalam variable ini adalah 3.92 dengan kategori kinerja baik dan nilai konversi 79. Ini dapat ditelusuri dari berbagai indikator tentang kemampuan inovasi, manajemen, kebijakan dan akurasi kebijakan Diskoperindag dalam pemenuhan kebutuhan dan dalam menciptakan iklim yang kondusif bagi pergerakan ekonomi masyarakat.

#### 4.8. Dimensi Keamanan dan Kenyamanan Lingkungan

Keamanan dan kenyamanan lingkungan kerja yang dimaksud dalam penelitian ini mengacu pada kondisi dimana satu sama lain saling menghargai, merasa aman, senang dan tidak ada beban pikiran. Dimensi kenyamanan Diskoperindag Kab. Serang sasaran risetnya adalah masyarakat atau stakeholders terkait yang berhubungan langsung dengan Diskoperindag Kab. Serang. Kenyamanan sebisa mungkin diberikan pihak instansi kepada para pegawai, *stakeholders* agar merasa nyaman dan senang bekerja di instansi tersebut sehingga memberikan kinerja terbaik terhadap instansi, dengan begitu pihak instansi pula yang diuntungkan.

Harus diakui bahwa kenyamanan bekerja merupakan salah satu faktor penting dalam suatu keberhasilan individu dan juga organisasi. Bisa di pastikan para individu yang berhasil dalam pekerjaannya pasti merasakan nyaman sehingga individu tersebut bisa melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkannya atau bahkan melebihi ekspektasi pribadinya dan juga organisasinya. Beriringan dengan hal itu, sama halnya dengan sebuah organisasi. Organisasi yang mampu menciptakan rasa nyaman kepada para anggota organisasinya atau para pekerjanya, tentunya *performance* organisasinya akan jauh lebih baik. Adapun IKM dimensi kenyamanan dan keamanan lingkungan seperti tertera pada tabel dibawah ini.

Tabel 20 Nilai Rataan IKM Kenyaman dan Keamanan Lingkungan

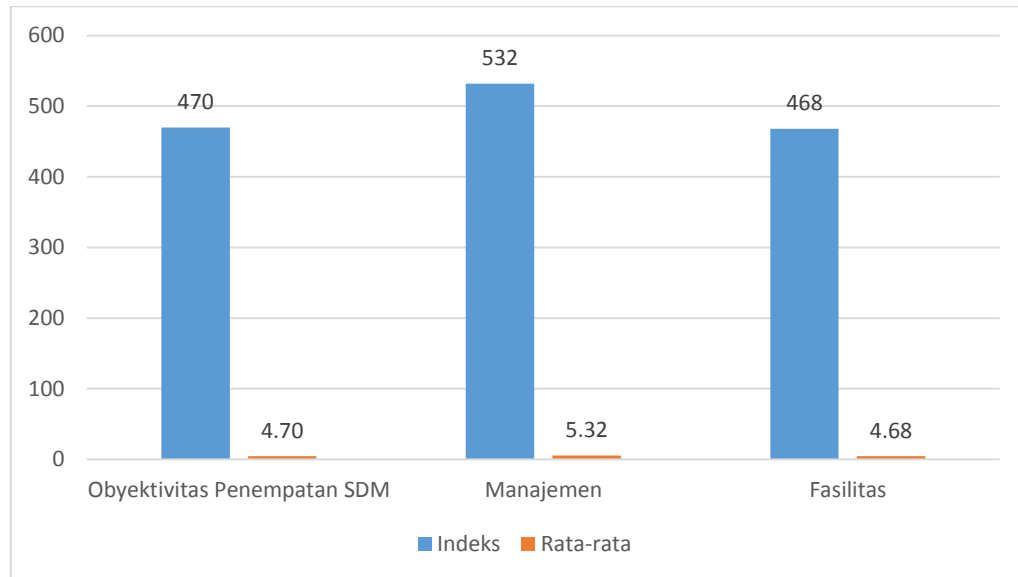
| c | Deskripsi  | Sangat Tidak -----<br>Sangat Baik |    |    |    |    |     |     |     |    |    | Indeks | Rata-rata |
|---|--|-----------------------------------|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|--------|-----------|
|   |  | 1                                 | 2  | 3  | 4  | 5  | 6   | 7   | 8   | 9  | 10 |        |           |
| 1 | Obyektivitas penempatan jabatan di Diskoperindag Kab. Serang         | 9                                 | 18 | 57 | 28 | 70 | 114 | 112 | 16  | 36 | 10 | 470    | 4,70      |
| 2 | Manajemen Diskoperindag Kab. Serang                                  | 0                                 | 26 | 48 | 36 | 55 | 60  | 168 | 112 | 27 | 0  | 532    | 5,32      |
| 3 | Fasilitas yang diberikan Diskoperindag Kab. Serang kepada pegawainya | 7                                 | 26 | 60 | 36 | 75 | 48  | 112 | 40  | 54 | 10 | 468    | 4,68      |
| 4 | Obyektivitas penempatan jabatan di Diskoperindag Kab. Serang         | 9                                 | 18 | 57 | 28 | 70 | 114 | 112 | 16  | 36 | 10 | 470    | 4,70      |

Sumber: Data peneliti

Lingkungan kerja yang memuaskan akan mendorong pegawai untuk bekerja dengan sebaik-baiknya. Sikap dan perilaku petugas dalam melaksanakan tugasnya akan dipengaruhi oleh dua faktor lingkungan, yaitu internal dan eksternal. Tetapi, dalam lingkungan kerja internal lebih berpengaruh dalam menentukan sikap dan perilaku petugas dibandingkan lingkungan kerja eksternal. Diskoperindag Kab. Serang kenyamanan dan keamanan lingkungan diukur berdasarkan obyektivitas penempatan jabatan internal, nilai rataannya sebesar 4,70. Sedangkan nilai rataan manajemen sebesar 5,32. Indikator fasilitas yang diberikan memperoleh nilai rataan sebesar 4,68 dan indikator obyektivitas penempatan jabatan memperoleh nilai rataan 4,70.

Nilai rataan dimenasi kenyamanan dan keamanan lingkungan tertinggi ada pada indikator manajemen sedangkan indikator terendah ada pada indikator obyektivitas penempatan SDM. Gambar dibawah ini memperlihatkan rentan nilai rataan antar indikator

Gambar 10 Grafik IKM Kenyamanan dan Keamanan Lingkungan



Sumber: Data peneliti

Adapun total nilai IKM dimensi kenyamanan dan keamanan lingkungan sebesar 3,64 dengan nilai interval konversi 74 dengan kategori cukup memuaskan. Nilai total dengan kategori cukup memuaskan ini, merefrsntasikan kenyamanan dan kermanan lingkungan di Diskoperindag yang sangat kondusif bagi produktivitas kerja dan pengembangan kelembagaan.

Tabel 21 Total Nilai IKM Kenyamanan dan Kemanan Lingkungan

| No | Unsur No   | Nilai Rata-rata Unsur | Bobot Nilai Tertimbang | Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur |
|----|--|-----------------------|------------------------|--------------------------------------|
| 1  | Obyektivitas penempatan jabatan di Diskoperindag Kab. Serang         | 4,70                  | 0,030                  | 0,140                                |
| 2  | Manajemen Diskoperindag Kab. Serang                                  | 5,32                  | 0,030                  | 0,159                                |
| 3  | Fasilitas yang diberikan Diskoperindag Kab. Serang kepada pegawainya | 4,68                  | 0,030                  | 0,139                                |
|    | <b>Total Indeks Tertimbang Unsur</b>                                 |                       |                        | 0,182                                |
|    | Nilai Dasar  |                       |                        | 20                                   |
|    | <b>IKM= Total Indeks Tertimbang</b>                                  |                       |                        | 3,64                                 |
|    | Nilai Interval Konversi  |                       |                        | 74                                   |

Sumber: Data peneliti

Walaupun penilaian ini ditujukan pada aspek internal Diskoperindag, keseluruhan kategori ini merefresentasikan dukungan kemandirian dan kenyamanan lingkungan bagi tumbuh kembangnya industri, usaha mikro dan koperasi di lingkungan kabupaten Serang. Realitas inilah kemudian memotivasi pelaku industri dan usaha tetap berkoordinasi dengan dinas terkait perolan strategi pengembangan usaha.

#### **4.9. Temuan Penelitian**

Ada tiga aspek yang diharapkan oleh pelaku industri, koperasi dan UMKM di Kabupaten Serang terimplementasi dari hasil pembinaan yang dilakukan oleh Disperindagkop, yakni teraksesnya industri, koperasi dan UMKM pada aspek keuangan atau finansial sebagai salah satu segi fungsional manajemen yang sangat penting selain pemasaran dan produksi. Hal tersebut sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh para pelaku industri, koperasi dan UMKM bahwa salah satu masalah yang dihadapi oleh semuanya adalah masalah finansial. Melalui penjelasan seperti itu nampaknya Diskoperindag Kabupaten Serang mulai memberikan perhatian dengan menyediakan berbagai macam fasilitas seperti bantuan kredit lunak yang disalurkan melalui lembaga perbankan dengan nama kredit usaha rakyat. Tujuan kredit tersebut untuk memotivasi industri, koperasi dan UMKM agar lebih kreatif dan menjaga kualitas produknya sehingga para konsumen tetap percaya pada produk mereka, selain itu dengan adanya bantuan kredit lunak diharapkan tidak ada permasalahan finansial karena industri, koperasi dan UMKM akan lebih mudah dalam melakukan pinjaman untuk meningkatkan finansial usahanya. Pengembangan Pemasaran turut pula meningkatkan industri, koperasi dan UMKM yang selama ini menjadi kendala akses pasar yang selalu menjadi kelemahan bagi industri, koperasi dan UMKM.

Aspek pasar selama ini dianggap sebagai faktor eksternal yang dapat menjadi hambatan utama industri, koperasi dan UMKM dalam mengembangkan usahanya. Terbatasnya akses pasar akan berakibat pada produk yang dihasilkan tidak dapat dipasarkan secara kompetitif baik dipasar nasional maupun internasional. Untuk mengantisipasi hal tersebut maka sesungguhnya diperlukan terobosan pelatihan website. Langkah ini kemudian berproses, para pelaku industri, koperasi dan UMKM dapat menangkap akses pasar dari luar yang belum terjangkau. Selain itu Diskoperindag Kabupaten Serang secara mandiri juga mengadakan pameran produk dengan maksud memperluas jangkauan pemasaran mereka. Meningkatnya Sumber Daya Manusia industri, koperasi dan UMKM juga turut menjadi imbas yang terasakan sebagai bagian dari upaya pembinaan yang dilakukan. Melihat begitu pentingnya kegunaan sumber daya manusia dalam industri, koperasi dan UMKM maka Disperindag Kabupaten Serang telah mengembangkan program pemberdayaan

yang dimaknai dalam konteks kemandirian sebagai subjek pembangunan dan makna obyek penerima manfaat (beneficiaries) yang tergantung pada pemberian dari pihak luar.

Berdasarkan hasil analisis pada pembahasan penelitian maka temuan penelitian sekilas pelayanan yang diberikan Diskoperindag terhadap koperasi dan UMKM. Pada hakekatnya pelayanan tersebut diciptakan untuk suatu kondisi yang memungkinkan setiap koperasi dan UMKM dalam mengembangkan produktivitas ekonomi. Koperasi dan UMKM berharap tentang persoalan pelayanan dan regulasi pengembangan koperasi dan UMK. Konsep pelayanan prima belum sepenuhnya diterapkan oleh Dikoperindag sehingga ada beberapa prosedur atau kebijakan yang kurang mendukung berkembangnya koperasi dan UMKM. Adapun temuan-temuan penelitian ini dibagi menjadi dua, yang pertama temuan yang terkait dengan variable penelitian dan yang kedua adalah temuan praktis hasil pendapat responden tentang kinerja Diskoperindag. Adapun temuan yang terkait dengan dimensi-dimensi penelitian diantaranya;

- 1) Pemahaman masyarakat; masyarakat (koperasi dan UMKM) belum merasakan dampak signifikan terkait Diskoperindag sebagai wadah penguatan ekonomi rakyat. Koperasi dan UMKM menggap bahwa jika dijadikan wadah pengembangan dan produktivitas ekonomi maka Diskoperindag idealnya lebih dekat dengan permasalahan yang dihadapi sehingga regulasi yang dibuat bermanfaat bagi pengembangan produktivitas.
- 2) Dalam persoalan pelayanan, koperasi dan UMKM tidak sepenuhnya menerima informasai, mendapatkan akses dan mendapatkan gambaran tentang prospek koperasi dan UMKM yang sinkron dengan program-program diskoperindag.
- 3) Pada persoalan pengemabnagn SDM, banyak kperasi dan UMKM yang belum mendapatkan pembinaan langsung baik melalui program maupun dalam bentuk program pengembangan usaha.
- 4) Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Dikoperindag Kab. Serang memang sudah baik tetapi banyak prosedur dan kebijakan yang belum disosialisasikan dengan baik sehingga koperasi dan UMKM cenderung suit mengukut dan tidak berkembang.
- 5) Dikoperindag Kab.Serang harus memperbaiki sarana dan prasarana yang ada serta meningkatkan akses pemasran dan promosi hasilproduk koperasi dan UMKM. Selain itu Dikoperindag Kab. Serang lebih tegas dalam memberikan sanksi kepada oknum yang melanggar peraturan tanpa melupakan memberikan penghargaan kepada koperasi dan UMKM yang berprestasi.

Temuan praktis dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai temuan lapangan yang secara tidak langsung memberikan masukan kepada Diskoperindag baik dalam meningkatkan program maupun dalam membuat kebijakan. Adapaun temuan praktis ini diantaranya:

- 1) Banyak data tentang koperasi dan UMKM yang sudah tidak relevan dikarenakan koperasi dan UMKM tersebut berpindah alamat, berganti pengurus dan atau karena sudah tidak beroperasi lagi.
- 2) Diperlukan pelatihan tentang packaging produk agar produk dapat bersaing dengan produk luar
- 3) Diperlukan tentang pelatihan tentang pembuatan web yang mampu mempromosikan pruduk dan layanan yang dapat diakses oleh masyarakat luas.
- 4) Diskoperindag lebih sering melakukan pembinaan dan mengeluarkan program bantuan pengembangan koperasi dan UMKM.
- 5) Kegiatan pembinaan bagi industri, koperasi dan UMKM di Diskoperindag Kabupaten Serang terbukti sangat bermanfaat bagi keberlangsungan industri, koperasi dan UMKM. Kegiatan pembinaan dan pengembangan yang dilakukan oleh Disperindag Kabupaten Serang ini juga membawa dampak terhadap kinerja industri, koperasi dan UMKM yang dapat dilihat dari:
- 6) Peningakatrn kapasitas pelaku industri, koperasi dan UMKM terhadap kemampuan produksi meningkat.
- 7) Peningkatan kualitas produk. Kegiatan pembinaan dan pengembangan berakibat pada meningkatnya kualitas produk. Hal ini disebabkan oleh semakin ketatnya pasar yang berlomba untuk menampilkan barang produksi masing-masing sehingga diperlukan jaminan mutu yang akan menjamin konsumen tidak kecewa. Semua itu tidak lepas untuk meningkatkan kepuasan konsumen yang akan berpengaruh juga pada kehidupan UMKM. Adanya kegiatan pembinaan dan pengembangan baik yang diselenggarakan oleh Disperindag Kabupaten Serang membawa dampak positif terhadap kepercayaan dalam dunia usaha.
- 8) Peningkatan jaringan, baik berupa mitra kerjasama maupun jaringan pasan maupun modal, artinya pendampingan yang selama ini dilakukan oleh Disperindag Kabupaten Serang mampu membawa suatu jalinan hubungan yang saling melengkapi. Banyak pengusaha yang dapat melebarkan sayap dengan menjalin kerjasama dengan mitra yang tidak jarang bertemu di acara pembinaan dan pengembangan serta temu bisnis industri, koperasi dan UMKM Kegiatan pembinaan yang dilakukan dapat meningkatkan kerjasama dengan mitra bahkan kegiatan kunjungan industri pun juga membawa dampak demikian.



- 9) Keikutsertaan para pelaku industri, koperasi dan UMKM dalam koperasi mempunyai manfaat yang sangat banyak, mulai dari saling berbagi pekerjaan hingga meningkatkan kesejahteraan. Banyak manfaat yang dapat diambil, misalnya koperasi sering berbagi pekerjaan, mudahnya mendapatkan bahan baku. Kerjasama yang terjalin antara industri, koperasi dan UMKM dengan pemerintah maupun swasta, membuka kesempatan bagi pelaku industri, koperasi dan UMKM semakin berkembang. Terlebih lagi setelah mendapat pendidikan dan pelatihan, industri, koperasi dan UMKM mendapatkan banyak ilmu baru, seperti inovasi atau penemuan baru.

## BAB V KESIMPULAN

### 5.1. Kesimpulan

Survei indeks kepuasan masyarakat terhadap Diskoperindag Kabupaten Serang yang dilaksanakan selama dua bulan, menghasilkan beberapa kesimpulan. Kesimpulan diperoleh dari delaman dimensi yang dijabarkan dalam 35 indikator. Secara keseluruhan dimensi-dimensi tersebut memotret bagaimana kinerja pelayanan dan kinerja organisasi Diskoperindag yang terkait dalam upaya pengembangan dan produktivitas koperasi dan industri, koperasi dan UMKM. Permasalahan industri, koperasi dan UMKM di Kab. Serang bisa dikatakan sangat kompleks, bukan saja berkaitan dengan semangat dan aspek-aspek wirausaha yang meliputi didalamnya tetapi juga menyangkut masalah kemiskinan dan pengangguran di Kabupaten Serang yang bersifat multi dimensi.

Pemberdayaan yang bersifat parsial akan menimbulkan kegagalan dalam proses penanggulangan kemiskinan dan pengangguran akibat kurangnya pemahaman atas penyebab kemiskinan itu sendiri. Dalam hal ini akar kemiskinan diidentifikasi karena terbatasnya akses kesempatan kerja. Dari akar permasalahan tersebut jika tidak segera diatasi, jumlah pengangguran serta kemiskinan tentunya akan semakin bertambah. Diskoperindag Kabupaten Serang semestinya memainkan peran yang lebih signifikan untuk mengatasi kemiskinan dan pengangguran dengan membentuk kemandirian lokal di era otonomi saat ini melalui sinergisitas program menyeluruh dengan mengedepankan dampak dari sebuah proses secara berkelanjutan.

Belum seluruhnya industri, koperasi dan UMKM di Kabupaten Serang mendapat pembinaan dalam pembinaan yang intensif dan berkelanjutan, hal ini juga menjadi kelemahan tersendiri, yakni rendahnya partisipasi terhadap upaya dan tujuan yang dicanangkan pemerintah melalui Diskoperindag akibatnya konsistensi pembinaan, intensifitas kuantitas pembinaan, dampak dari suatu proses secara keseluruhan belum menjadi peta solusi yang dibutuhkan. Pelaku industri, koperasi dan UMKM di Kabupaten Serang sendiri menyadari bahwa salah satu tugas pokok dan fungsi Diskoperindag adalah melaksanakan strategi pengembangan industri, koperasi dan UMKM, mengidentifikasi dan menganalisis kemajuannya dengan melihat kekuatan maupun kelemahan yang ada serta melihat peluang dan ancaman yang akan dihadapi. Oleh karena itu Diskoperindag Kab. Serang perlu menampilkan secara utuh serta mensosialisasikannya apa sesungguhnya fokus dari strategi yang diambil ditengah atmosfir keterlibatan negara dalam pasar bebas, bagaimana keterlibatan dan partisipasi industri, koperasi dan UMKM dalam perencanaan strategi tersebut, kepastian usaha seperti apa yang akan ditampilkan dalam kompetisi usaha yang dijalankan.

Ada tiga aspek yang diharapkan oleh pelaku industri, koperasi dan UMKM, Koperasi dan Industri di Kabupaten, yakni teraksesnya aspek keuangan atau finansial sebagai salah satu segi fungsional manajemen yang sangat penting, pemasaran dan produksi. Saat ini industri, koperasi dan UMKM, Koperasi dan Industri merasa bahwa deskripsi dan analisa serta intepretasi yang dikembangkan dalam pembinaan dan implementasi di lapangan masih jauh jaraknya. Mekanisme perencanaan pembinaan Diskoperindag Kabupaten Serang pada terkesan masih didominasi oleh sistem topdown, namun hal ini tidak dirasakan karena mereka menagnggap pemerintah lebih tahu.

Meskipun memiliki banyak potensi yang cukup besar, industri, koperasi dan UMKM di Kabupaten Serang masih belum mampu sepenuhnya mengantisipasi tantangan usaha yang bergerak sangat dinamis. Mereka merasa bimbingan yang telah diberikan masih bersifat formalistik dan administratif dan belum menyentuh pada akar persoalan yang sesungguhnya dirasakan oleh pelaku industri, koperasi dan UMKM, Koperasi dan Industri. Pada kondisi saat ini pelaku industri, koperasi dan UMKM lebih mengutamakan upaya untuk bertahan daripada mengembangkan usahanya. Artinya, mereka membutuhkan juga analisa bisnis yang matang ditingkat lokal, nasional dan internasional

Jika dijabarkan hasil IKM seluruh dimensi dapat dilihat pada table dibawah ini:

**Tabel 31**  
**Total nilai IKM seluruh Dimensi**

| No. | Dimensi                                    | IKM          |
|-----|--|--------------|
| 1   | Pemahaman Masyarakat                       | 3,90         |
| 2   | Prosedur Pelayanan                         | 3,88         |
| 3   | Kualitas Pelayanan                         | 4,16         |
| 4   | Dimensi Program dan Pelayanan              | 3,96         |
| 5   | Dimensi Kepemimpinan dan Visi              | 3,86         |
| 6   | Dimensi Kenyamanan dan Keamanan Lingkungan | 3,64         |
| 7   | Dimensi Pembiayaan                         | 3,94         |
| 8   | Pelaksanaan Program                        | 3,92         |
|     | <b>Total Indeks Tertimbang Unsur</b>       | <b>31,26</b> |
|     | <b>IKM= Total Indeks Tertimbang</b>        | <b>3,90</b>  |
|     | <b>Nilai Interval Konversi</b>             | <b>80</b>    |

Sumber:Data Peneliti

Total Nilai IKM yang dihasilkan dalam survei IKM terhadap Diskoperindag tahun 2020 nilai tertimbangnnya sebesar 3,90 dengan nilai interval konversi sebesar 80 dengan kategori sangat baik.

## 5.2. Saran

Meskipun memiliki banyak potensi yang cukup besar, industri, koperasi dan UMKM di Kabupaten Serang masih belum mampu sepenuhnya mengantisipasi tantangan usaha yang bergerak sangat dinamis. Para pelaku industri, koperasi dan UMKM merasa pbimbingan yang telah diberikan masih bersifat formalistic dan administrative dan belum menyentuh pada akar persoalan yang sesungguhnya dirasakan oleh pelaku industri, koperasi dan UMKM. Pada kondisi saat ini pelaku industri, koperasi dan UMKM lebih mengutamakan upaya untuk bertahan daripada mengembangkan usahanya. Hal ini terlihat dari penurunan jumlah penjualan tahunan beberapa bulan terakhir akibat dari dampak pandemic Covid 19, kendati demikian sebelum covid 19 persoalan utama yang belum tersentuh dalam proses dan dampak dari pembinaan yang belum beranjak jauh dari persoalan industri, koperasi dan UMKM adalah sebagai berikut:

1. Sumber daya manusia yang terbatas sebagian besar industri, koperasi dan UMKM tumbuh secara tradisional dan merupakan usaha keluarga yang turun temurun. Keterbatasan SDM baik dari segi pendidikan formal maupun pengetahuan dan keterampilannya secara tidak langsung mempengaruhi keterbatasan informasi dan memacu rendahnya kreativitas.
2. Supporting teknologi untuk meningkatkan daya saing industri, koperasi dan UMKM, baik itu penggunaan teknologi pada kegiatan produksi maupun teknologi informasi pada kegiatan promosi dan pemasaran belum menjadi perhatian pemerintah saat secara seksama.
3. Modal usaha masih dirasakan sebagai sesuatu yang mengganjal oleh pelaku industri, koperasi dan UMKM di Kabupaten Serang. Beberapa pelaku industri, koperasi dan UMKM ada yang menggunakan tabungan sendiri untuk menambah modal, ada pula beberapa pemilik usaha yang melakukan pinjaman kepada lembaga-lembaga keuangan guna menambah modal terkait pengembangan usaha mereka.
4. Kemitraan dalam hal ini keperluan kerja sama bisnis antara industri, koperasi dan UMKM dan beberapa pihak untuk mendapatkan keuntungan secara bersama masih terkendala pada persoalan mekanisme dan kepercayaan. Padahal kemitraan yang baik dan terus berlangsung bisa menjadi ajang promosi tersendiri untuk menarik minat pelanggan. Terlebih lagi jika promosi tersebut sangat cepat tersebar antara rekan satu dengan yang lainnya. Hal ini bisa meningkatkan volume penjualan dan juga pendapatan.
5. Manajemen industri, koperasi dan UMKM di Kabuapten Serang saat ini belum menampilkan sebuah proses pengelolaan suatu kegiatan usaha yang berbasis data pdahal era kompetisi saat ini berada dalam posisi itu.

6. Persoalan inovasi juga masih menjadi kendala industri, koperasi dan UMKM di Kabupaten Serang saat ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arisman 2017. Mengukur Kepuasan Masyarakat Dan Kualitas Pelayanan Publik, Kementerian Hukum dan HAM
- Batinggi, Ahmad, 1999. Manajerial Pelayanan Umum, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 1997, Strategi Pemasaran, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Gaspersz, V. 1997. Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep Vincent dalam Manajemen Bisnis Total, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gasperz, Vincent, 1997. Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta
- \_\_\_\_\_, 1997, Total Quality Management, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta
- Gerson, Richard F., 2002, Mengukur Kepuasan Pelanggan, Terjemahan, PPM, Jakarta.
- Gibson, James L., Ivancevich, John M., Donnely JR., James H., 1996, Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses, Edisi Kedelapan, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Lane, Jan-Erik, 1995, The Public Sector, Concept, Models and Approaches, Second Edition, Sage Publication, London.
- Laterner dan Levine, 1993, Strategic Planing for Public, Terjemahan oleh Budiono, Hastabuana, Jakarta.

| 1 | 2 | 3  | 4  | 5  | 6  | 7 | 8  | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 |
|---|---|----|----|----|----|---|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 8 | 9 | 6  | 8  | 9  | 8  | 7 | 7  | 8 | 9  | 6  | 7  | 6  | 7  | 6  | 5  | 8  | 7  | 9  | 9  | 5  | 6  | 7  | 9  | 5  | 6  | 7  | 7  | 6  | 8  | 3  | 6  | 5  | 7  | 8  |
| 8 | 8 | 7  | 9  | 8  | 8  | 8 | 7  | 8 | 7  | 6  | 7  | 6  | 5  | 5  | 6  | 7  | 6  | 9  | 8  | 5  | 4  | 3  | 8  | 5  | 4  | 9  | 7  | 8  | 6  | 8  | 6  | 6  | 9  | 8  |
| 9 | 8 | 7  | 8  | 9  | 7  | 8 | 9  | 7 | 8  | 7  | 6  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 7  | 9  | 9  | 6  | 6  | 4  | 5  | 3  | 2  | 9  | 7  | 8  | 8  | 7  | 7  | 8  | 9  | 9  |
| 5 | 6 | 7  | 6  | 8  | 4  | 5 | 6  | 4 | 5  | 7  | 4  | 8  | 3  | 7  | 9  | 6  | 4  | 8  | 3  | 4  | 3  | 6  | 7  | 4  | 7  | 4  | 5  | 6  | 4  | 5  | 5  | 8  | 4  | 3  |
| 9 | 7 | 8  | 10 | 8  | 8  | 7 | 9  | 6 | 6  | 9  | 6  | 4  | 3  | 5  | 7  | 7  | 6  | 10 | 5  | 7  | 9  | 8  | 7  | 8  | 9  | 7  | 7  | 8  | 6  | 5  | 7  | 6  | 9  | 7  |
| 7 | 9 | 10 | 8  | 7  | 9  | 8 | 9  | 8 | 6  | 8  | 9  | 9  | 4  | 8  | 9  | 8  | 9  | 8  | 7  | 7  | 9  | 8  | 9  | 7  | 8  | 7  | 6  | 7  | 8  | 9  | 8  | 10 | 6  | 7  |
| 7 | 7 | 6  | 8  | 7  | 7  | 7 | 8  | 6 | 7  | 8  | 8  | 7  | 6  | 8  | 7  | 6  | 6  | 8  | 7  | 6  | 6  | 4  | 3  | 1  | 2  | 6  | 6  | 7  | 6  | 5  | 6  | 5  | 8  | 4  |
| 8 | 7 | 6  | 8  | 7  | 8  | 6 | 8  | 7 | 7  | 7  | 6  | 7  | 5  | 5  | 6  | 5  | 4  | 7  | 6  | 8  | 6  | 6  | 5  | 5  | 6  | 5  | 4  | 5  | 6  | 8  | 8  | 7  | 8  | 10 |
| 8 | 7 | 8  | 8  | 7  | 7  | 6 | 8  | 9 | 8  | 7  | 6  | 6  | 8  | 7  | 5  | 6  | 7  | 9  | 7  | 6  | 5  | 4  | 5  | 6  | 6  | 6  | 7  | 8  | 8  | 7  | 8  | 7  | 8  | 9  |
| 9 | 8 | 7  | 7  | 8  | 7  | 8 | 9  | 9 | 7  | 10 | 7  | 7  | 6  | 7  | 7  | 8  | 7  | 9  | 8  | 6  | 7  | 5  | 7  | 6  | 5  | 4  | 7  | 6  | 7  | 6  | 8  | 6  | 8  | 9  |
| 8 | 7 | 8  | 8  | 7  | 7  | 6 | 8  | 7 | 7  | 6  | 4  | 5  | 6  | 7  | 7  | 8  | 6  | 8  | 7  | 5  | 6  | 4  | 5  | 3  | 2  | 5  | 7  | 6  | 8  | 7  | 6  | 5  | 7  | 5  |
| 8 | 6 | 7  | 8  | 7  | 8  | 6 | 6  | 5 | 7  | 6  | 5  | 6  | 5  | 7  | 7  | 6  | 5  | 8  | 7  | 7  | 7  | 5  | 7  | 3  | 2  | 5  | 7  | 7  | 6  | 6  | 7  | 4  | 4  | 7  |
| 8 | 6 | 5  | 7  | 6  | 10 | 8 | 4  | 3 | 4  | 4  | 3  | 1  | 2  | 2  | 7  | 5  | 6  | 9  | 5  | 5  | 7  | 8  | 6  | 6  | 7  | 3  | 7  | 8  | 6  | 4  | 4  | 5  | 8  | 3  |
| 5 | 4 | 3  | 9  | 8  | 6  | 6 | 7  | 5 | 4  | 5  | 6  | 2  | 1  | 2  | 3  | 1  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 7  | 8  | 7  | 5  | 4  | 4  | 4  | 6  | 5  | 5  | 4  |
| 9 | 7 | 7  | 8  | 9  | 10 | 7 | 7  | 8 | 6  | 7  | 7  | 3  | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 4  | 5  | 8  | 9  | 7  | 7  | 4  | 3  | 3  | 10 | 9  | 8  | 7  | 9  | 9  | 8  | 8  |
| 4 | 3 | 3  | 9  | 8  | 5  | 4 | 4  | 3 | 2  | 7  | 6  | 2  | 1  | 2  | 3  | 1  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 7  | 8  | 7  | 5  | 4  | 4  | 4  | 6  | 5  | 5  | 4  |
| 9 | 8 | 8  | 10 | 9  | 10 | 7 | 7  | 8 | 8  | 7  | 7  | 3  | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 4  | 5  | 8  | 9  | 7  | 7  | 4  | 3  | 3  | 10 | 9  | 8  | 7  | 10 | 9  | 9  | 8  |
| 1 | 2 | 2  | 3  | 3  | 4  | 3 | 5  | 2 | 2  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 5  | 5  | 8  | 2  | 3  | 2  | 5  | 4  | 3  | 2  | 6  | 5  | 4  | 4  | 6  | 7  | 5  | 7  |
| 2 | 3 | 1  | 4  | 3  | 5  | 4 | 3  | 6 | 4  | 6  | 5  | 4  | 7  | 3  | 3  | 2  | 1  | 6  | 5  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 6  | 5  | 5  | 4  |
| 5 | 4 | 6  | 5  | 4  | 3  | 2 | 1  | 4 | 7  | 6  | 5  | 4  | 5  | 6  | 4  | 3  | 2  | 1  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 7  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 5 | 6 | 7  | 7  | 9  | 6  | 5 | 7  | 7 | 4  | 8  | 9  | 7  | 6  | 5  | 8  | 6  | 7  | 8  | 6  | 4  | 5  | 3  | 4  | 7  | 5  | 3  | 7  | 8  | 9  | 8  | 7  | 4  | 6  | 5  |
| 8 | 6 | 7  | 7  | 9  | 9  | 6 | 8  | 7 | 5  | 4  | 2  | 1  | 4  | 1  | 3  | 5  | 5  | 6  | 4  | 3  | 6  | 4  | 6  | 7  | 8  | 3  | 8  | 6  | 7  | 8  | 3  | 4  | 2  | 1  |
| 7 | 8 | 5  | 6  | 7  | 5  | 3 | 7  | 6 | 2  | 3  | 4  | 2  | 5  | 3  | 4  | 6  | 5  | 7  | 4  | 1  | 2  | 1  | 3  | 6  | 7  | 2  | 7  | 9  | 8  | 7  | 8  | 6  | 5  | 7  |
| 8 | 7 | 9  | 8  | 10 | 7  | 6 | 10 | 8 | 9  | 6  | 7  | 5  | 6  | 5  | 8  | 9  | 7  | 6  | 8  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 8  | 5  | 9  | 7  | 8  | 7  | 8  | 6  | 7  | 5  |
| 7 | 6 | 8  | 8  | 9  | 6  | 5 | 7  | 8 | 6  | 4  | 5  | 4  | 3  | 3  | 5  | 6  | 5  | 5  | 4  | 6  | 7  | 5  | 7  | 6  | 9  | 2  | 8  | 7  | 9  | 7  | 6  | 5  | 7  | 7  |

|    |    |   |   |    |   |   |    |   |   |   |   |    |   |    |   |   |   |    |   |   |   |    |    |    |   |   |   |    |   |    |    |    |    |   |
|----|----|---|---|----|---|---|----|---|---|---|---|----|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|----|----|---|---|---|----|---|----|----|----|----|---|
| 7  | 8  | 9 | 7 | 8  | 5 | 6 | 3  | 1 | 5 | 9 | 7 | 6  | 5 | 4  | 3 | 8 | 7 | 10 | 7 | 5 | 6 | 4  | 3  | 1  | 2 | 3 | 9 | 8  | 7 | 6  | 8  | 7  | 9  | 6 |
| 3  | 5  | 2 | 6 | 8  | 4 | 2 | 1  | 3 | 4 | 3 | 3 | 5  | 4 | 4  | 2 | 5 | 3 | 5  | 4 | 1 | 3 | 5  | 2  | 6  | 7 | 5 | 7 | 9  | 8 | 7  | 3  | 1  | 2  | 1 |
| 10 | 8  | 9 | 6 | 8  | 7 | 6 | 9  | 8 | 9 | 5 | 7 | 6  | 4 | 5  | 8 | 6 | 7 | 8  | 6 | 4 | 6 | 6  | 8  | 7  | 3 | 4 | 8 | 10 | 9 | 10 | 8  | 7  | 8  | 9 |
| 3  | 2  | 3 | 5 | 8  | 8 | 7 | 10 | 9 | 7 | 3 | 4 | 2  | 2 | 5  | 4 | 9 | 8 | 10 | 9 | 5 | 5 | 7  | 7  | 3  | 2 | 3 | 9 | 9  | 8 | 7  | 10 | 6  | 9  | 9 |
| 4  | 5  | 3 | 7 | 8  | 6 | 5 | 7  | 7 | 5 | 9 | 7 | 6  | 8 | 10 | 7 | 6 | 5 | 7  | 6 | 2 | 3 | 4  | 1  | 1  | 4 | 2 | 6 | 7  | 7 | 5  | 5  | 8  | 6  | 7 |
| 8  | 10 | 7 | 9 | 7  | 6 | 8 | 7  | 6 | 8 | 4 | 3 | 4  | 5 | 3  | 4 | 6 | 5 | 7  | 5 | 4 | 6 | 5  | 7  | 2  | 3 | 1 | 6 | 8  | 7 | 6  | 7  | 5  | 8  | 6 |
| 5  | 4  | 3 | 7 | 6  | 6 | 7 | 5  | 4 | 3 | 4 | 5 | 3  | 3 | 1  | 6 | 6 | 4 | 10 | 5 | 1 | 2 | 3  | 4  | 6  | 7 | 4 | 7 | 6  | 5 | 3  | 9  | 8  | 10 | 7 |
| 7  | 5  | 6 | 7 | 8  | 5 | 4 | 2  | 3 | 3 | 5 | 4 | 2  | 3 | 3  | 4 | 5 | 2 | 5  | 4 | 8 | 6 | 7  | 5  | 7  | 8 | 6 | 5 | 7  | 6 | 4  | 8  | 6  | 7  | 7 |
| 7  | 5  | 6 | 9 | 8  | 5 | 4 | 4  | 6 | 6 | 3 | 4 | 2  | 5 | 3  | 4 | 4 | 5 | 6  | 4 | 7 | 8 | 9  | 6  | 7  | 8 | 8 | 4 | 5  | 5 | 3  | 9  | 7  | 8  | 8 |
| 7  | 8  | 5 | 7 | 9  | 7 | 5 | 6  | 7 | 8 | 5 | 4 | 3  | 6 | 4  | 5 | 7 | 4 | 6  | 5 | 2 | 3 | 1  | 4  | 2  | 5 | 4 | 7 | 9  | 8 | 7  | 6  | 7  | 4  | 4 |
| 9  | 8  | 8 | 6 | 7  | 8 | 6 | 7  | 5 | 6 | 4 | 2 | 1  | 3 | 1  | 2 | 3 | 3 | 1  | 2 | 4 | 6 | 4  | 3  | 1  | 2 | 4 | 7 | 5  | 6 | 5  | 2  | 1  | 3  | 3 |
| 1  | 3  | 2 | 4 | 5  | 3 | 2 | 5  | 3 | 2 | 1 | 1 | 4  | 7 | 3  | 5 | 2 | 1 | 3  | 2 | 1 | 4 | 3  | 3  | 5  | 6 | 4 | 7 | 5  | 4 | 4  | 2  | 1  | 3  | 2 |
| 4  | 2  | 3 | 6 | 8  | 5 | 4 | 7  | 6 | 5 | 3 | 1 | 4  | 7 | 6  | 3 | 5 | 2 | 9  | 5 | 2 | 3 | 4  | 6  | 5  | 3 | 1 | 8 | 6  | 9 | 9  | 4  | 2  | 2  | 3 |
| 5  | 6  | 4 | 7 | 8  | 4 | 3 | 6  | 5 | 3 | 4 | 2 | 6  | 5 | 5  | 4 | 4 | 5 | 8  | 6 | 3 | 5 | 4  | 3  | 5  | 7 | 2 | 8 | 7  | 9 | 6  | 5  | 3  | 4  | 6 |
| 2  | 3  | 1 | 6 | 7  | 4 | 2 | 5  | 7 | 5 | 2 | 1 | 4  | 6 | 5  | 3 | 4 | 2 | 5  | 6 | 1 | 3 | 5  | 2  | 6  | 4 | 1 | 6 | 7  | 8 | 6  | 4  | 2  | 5  | 3 |
| 6  | 7  | 5 | 7 | 8  | 9 | 8 | 7  | 5 | 7 | 9 | 4 | 4  | 3 | 5  | 7 | 6 | 8 | 9  | 2 | 7 | 6 | 10 | 8  | 6  | 7 | 5 | 8 | 4  | 6 | 5  | 5  | 8  | 9  | 5 |
| 9  | 7  | 8 | 6 | 10 | 7 | 8 | 6  | 5 | 8 | 6 | 5 | 3  | 2 | 1  | 7 | 8 | 5 | 9  | 4 | 9 | 7 | 8  | 10 | 6  | 8 | 6 | 9 | 6  | 4 | 5  | 8  | 5  | 9  | 9 |
| 8  | 9  | 7 | 7 | 5  | 7 | 4 | 5  | 2 | 2 | 7 | 5 | 4  | 5 | 1  | 8 | 9 | 6 | 10 | 4 | 6 | 7 | 8  | 7  | 6  | 8 | 6 | 9 | 8  | 6 | 7  | 9  | 8  | 10 | 7 |
| 8  | 9  | 8 | 6 | 5  | 7 | 7 | 8  | 9 | 9 | 8 | 9 | 8  | 5 | 6  | 8 | 7 | 8 | 9  | 4 | 6 | 5 | 8  | 9  | 10 | 8 | 7 | 6 | 5  | 5 | 3  | 8  | 10 | 9  | 9 |
| 7  | 8  | 6 | 5 | 5  | 6 | 7 | 6  | 8 | 6 | 4 | 3 | 2  | 4 | 5  | 5 | 6 | 5 | 7  | 5 | 5 | 6 | 4  | 5  | 3  | 4 | 6 | 5 | 6  | 5 | 7  | 6  | 7  | 4  | 3 |
| 7  | 6  | 8 | 8 | 4  | 5 | 9 | 6  | 2 | 5 | 9 | 8 | 3  | 4 | 2  | 8 | 6 | 7 | 10 | 6 | 7 | 8 | 9  | 8  | 6  | 7 | 8 | 8 | 6  | 9 | 4  | 6  | 7  | 9  | 5 |
| 3  | 2  | 3 | 4 | 7  | 7 | 6 | 3  | 2 | 7 | 8 | 9 | 5  | 4 | 5  | 7 | 6 | 5 | 8  | 7 | 5 | 6 | 7  | 8  | 6  | 7 | 3 | 9 | 7  | 5 | 9  | 5  | 6  | 7  | 7 |
| 6  | 4  | 5 | 7 | 6  | 8 | 7 | 7  | 9 | 7 | 5 | 8 | 3  | 2 | 1  | 9 | 7 | 5 | 9  | 7 | 3 | 6 | 8  | 6  | 7  | 6 | 2 | 8 | 9  | 6 | 6  | 2  | 6  | 8  | 3 |
| 8  | 6  | 7 | 8 | 9  | 5 | 4 | 1  | 2 | 3 | 7 | 6 | 10 | 4 | 6  | 2 | 2 | 4 | 10 | 2 | 1 | 1 | 4  | 4  | 2  | 3 | 3 | 9 | 9  | 8 | 9  | 5  | 8  | 2  | 3 |
| 8  | 7  | 9 | 8 | 6  | 6 | 7 | 5  | 4 | 9 | 7 | 6 | 8  | 4 | 5  | 7 | 8 | 5 | 8  | 3 | 9 | 8 | 7  | 8  | 4  | 7 | 5 | 7 | 4  | 3 | 7  | 6  | 8  | 9  | 7 |
| 8  | 6  | 7 | 8 | 9  | 5 | 4 | 1  | 2 | 3 | 7 | 6 | 10 | 4 | 6  | 2 | 2 | 4 | 10 | 2 | 1 | 1 | 4  | 4  | 2  | 3 | 3 | 9 | 9  | 8 | 9  | 5  | 8  | 2  | 3 |

|    |    |    |    |    |    |    |    |   |   |   |    |    |   |   |    |    |   |    |    |    |    |    |    |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |
|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|----|----|---|---|----|----|---|----|----|----|----|----|----|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|
| 9  | 10 | 7  | 5  | 6  | 8  | 7  | 4  | 3 | 4 | 7 | 6  | 8  | 6 | 9 | 8  | 6  | 3 | 9  | 2  | 8  | 9  | 7  | 8  | 5 | 6 | 8  | 6  | 7  | 4  | 4  | 3  | 8  | 9  | 2  |   |
| 8  | 7  | 9  | 5  | 6  | 7  | 8  | 5  | 3 | 2 | 8 | 6  | 7  | 6 | 6 | 9  | 8  | 6 | 4  | 7  | 8  | 8  | 7  | 9  | 6 | 7 | 5  | 7  | 8  | 6  | 6  | 7  | 7  | 8  | 9  |   |
| 9  | 7  | 8  | 7  | 8  | 6  | 7  | 10 | 9 | 7 | 8 | 6  | 5  | 5 | 4 | 7  | 6  | 7 | 9  | 6  | 5  | 4  | 6  | 7  | 3 | 8 | 7  | 8  | 7  | 8  | 8  | 8  | 9  | 10 | 7  |   |
| 6  | 3  | 4  | 7  | 2  | 3  | 5  | 1  | 2 | 1 | 6 | 5  | 3  | 2 | 2 | 4  | 1  | 2 | 1  | 6  | 7  | 6  | 5  | 3  | 3 | 5 | 7  | 3  | 2  | 1  | 4  | 3  | 5  | 2  | 3  |   |
| 5  | 4  | 6  | 2  | 1  | 3  | 2  | 4  | 5 | 3 | 3 | 2  | 6  | 5 | 4 | 3  | 2  | 2 | 1  | 3  | 6  | 6  | 4  | 5  | 3 | 4 | 2  | 4  | 5  | 5  | 1  | 2  | 3  | 5  | 2  |   |
| 2  | 3  | 2  | 6  | 5  | 4  | 4  | 1  | 9 | 3 | 8 | 7  | 5  | 7 | 1 | 2  | 4  | 3 | 3  | 6  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2 | 3 | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 6  | 7  | 6  | 7  |   |
| 7  | 6  | 8  | 6  | 9  | 7  | 8  | 4  | 6 | 7 | 6 | 6  | 8  | 4 | 9 | 7  | 7  | 5 | 8  | 7  | 6  | 6  | 8  | 7  | 4 | 7 | 5  | 6  | 7  | 7  | 8  | 5  | 6  | 4  | 4  |   |
| 8  | 6  | 6  | 7  | 7  | 8  | 6  | 5  | 4 | 6 | 7 | 8  | 7  | 3 | 6 | 8  | 8  | 5 | 10 | 7  | 8  | 6  | 7  | 8  | 3 | 6 | 2  | 6  | 6  | 5  | 6  | 7  | 6  | 8  | 4  |   |
| 5  | 6  | 7  | 9  | 9  | 8  | 6  | 6  | 5 | 7 | 8 | 8  | 6  | 2 | 7 | 8  | 6  | 4 | 9  | 3  | 2  | 2  | 6  | 4  | 1 | 5 | 2  | 7  | 3  | 3  | 7  | 6  | 6  | 7  | 5  |   |
| 9  | 7  | 9  | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 9 | 9 | 7 | 9  | 7  | 7 | 7 | 9  | 9  | 9 | 9  | 7  | 5  | 5  | 9  | 9  | 5 | 5 | 7  | 5  | 5  | 5  | 5  | 7  | 7  | 7  | 7  |   |
| 9  | 9  | 9  | 10 | 10 | 9  | 9  | 9  | 9 | 9 | 8 | 8  | 7  | 7 | 7 | 8  | 9  | 7 | 9  | 9  | 5  | 5  | 9  | 9  | 5 | 5 | 7  | 7  | 7  | 7  | 7  | 9  | 9  | 9  | 9  |   |
| 7  | 8  | 8  | 9  | 9  | 9  | 9  | 8  | 8 | 8 | 9 | 9  | 9  | 7 | 9 | 8  | 9  | 7 | 5  | 9  | 7  | 7  | 9  | 9  | 5 | 5 | 7  | 9  | 9  | 9  | 9  | 8  | 9  | 9  | 9  |   |
| 9  | 9  | 9  | 5  | 5  | 9  | 9  | 5  | 5 | 5 | 7 | 5  | 5  | 9 | 5 | 9  | 5  | 5 | 9  | 9  | 5  | 5  | 9  | 9  | 7 | 7 | 5  | 7  | 7  | 7  | 7  | 5  | 7  | 5  | 5  |   |
| 9  | 9  | 9  | 9  | 9  | 10 | 10 | 8  | 8 | 8 | 9 | 9  | 7  | 9 | 7 | 9  | 8  | 8 | 7  | 7  | 5  | 5  | 9  | 9  | 7 | 7 | 9  | 7  | 7  | 7  | 7  | 9  | 9  | 9  | 9  |   |
| 9  | 7  | 9  | 9  | 9  | 9  | 9  | 9  | 9 | 7 | 8 | 8  | 7  | 9 | 7 | 9  | 9  | 8 | 7  | 7  | 8  | 8  | 9  | 9  | 5 | 5 | 7  | 9  | 9  | 9  | 9  | 9  | 8  | 9  | 9  |   |
| 9  | 9  | 9  | 10 | 10 | 10 | 10 | 9  | 9 | 9 | 8 | 10 | 8  | 7 | 8 | 9  | 10 | 7 | 7  | 8  | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 | 8 | 9  | 10 | 10 | 10 | 10 | 8  | 10 | 10 | 10 |   |
| 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 9  | 9 | 9 | 9 | 9  | 5  | 9 | 5 | 9  | 9  | 8 | 9  | 5  | 7  | 7  | 9  | 8  | 8 | 9 | 9  | 9  | 9  | 9  | 9  | 9  | 9  | 9  | 9  |   |
| 9  | 7  | 10 | 8  | 5  | 9  | 7  | 10 | 8 | 7 | 6 | 8  | 7  | 9 | 7 | 9  | 8  | 7 | 6  | 7  | 9  | 9  | 8  | 9  | 6 | 7 | 5  | 9  | 5  | 8  | 7  | 7  | 9  | 7  | 8  |   |
| 8  | 9  | 5  | 6  | 7  | 9  | 7  | 5  | 8 | 6 | 7 | 10 | 6  | 9 | 7 | 7  | 9  | 6 | 8  | 10 | 4  | 2  | 9  | 8  | 9 | 5 | 7  | 9  | 7  | 5  | 8  | 6  | 7  | 9  | 8  |   |
| 9  | 9  | 9  | 9  | 9  | 10 | 10 | 7  | 7 | 9 | 9 | 7  | 9  | 9 | 9 | 9  | 9  | 8 | 9  | 9  | 8  | 8  | 9  | 9  | 7 | 6 | 9  | 9  | 9  | 9  | 9  | 9  | 9  | 7  | 9  | 9 |
| 9  | 9  | 9  | 10 | 10 | 10 | 10 | 7  | 7 | 7 | 8 | 8  | 7  | 9 | 7 | 9  | 9  | 9 | 10 | 7  | 8  | 8  | 9  | 8  | 7 | 7 | 10 | 7  | 7  | 7  | 7  | 9  | 8  | 9  | 9  |   |
| 8  | 5  | 4  | 8  | 5  | 8  | 3  | 2  | 4 | 3 | 5 | 4  | 3  | 5 | 3 | 8  | 5  | 3 | 2  | 3  | 4  | 7  | 9  | 9  | 5 | 7 | 3  | 9  | 10 | 8  | 9  | 8  | 5  | 7  | 8  |   |
| 10 | 9  | 7  | 3  | 8  | 6  | 7  | 10 | 8 | 9 | 7 | 5  | 10 | 8 | 6 | 9  | 5  | 6 | 3  | 7  | 9  | 5  | 9  | 8  | 9 | 7 | 5  | 9  | 7  | 5  | 7  | 10 | 5  | 7  | 9  |   |
| 8  | 10 | 7  | 5  | 7  | 9  | 6  | 7  | 9 | 8 | 8 | 9  | 5  | 9 | 5 | 10 | 7  | 9 | 4  | 5  | 9  | 7  | 5  | 8  | 7 | 3 | 5  | 5  | 1  | 2  | 3  | 9  | 5  | 8  | 6  |   |
| 9  | 8  | 10 | 7  | 8  | 5  | 6  | 7  | 3 | 4 | 9 | 7  | 5  | 9 | 3 | 1  | 7  | 4 | 9  | 2  | 9  | 6  | 8  | 9  | 3 | 7 | 6  | 7  | 3  | 1  | 6  | 4  | 9  | 2  | 5  |   |
| 9  | 7  | 5  | 10 | 8  | 6  | 9  | 7  | 5 | 8 | 6 | 4  | 9  | 5 | 7 | 8  | 9  | 7 | 9  | 7  | 5  | 3  | 9  | 7  | 5 | 3 | 7  | 9  | 5  | 3  | 7  | 9  | 7  | 8  | 6  |   |



|    |    |   |    |   |    |   |    |   |    |    |   |    |   |    |   |    |   |    |   |    |    |    |    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |    |    |
|----|----|---|----|---|----|---|----|---|----|----|---|----|---|----|---|----|---|----|---|----|----|----|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|----|----|
| 10 | 8  | 7 | 9  | 6 | 8  | 7 | 5  | 3 | 7  | 8  | 7 | 10 | 6 | 10 | 5 | 7  | 4 | 3  | 8 | 10 | 10 | 9  | 7  | 2 | 4 | 1 | 4  | 3 | 1 | 2 | 9  | 8 | 10 | 9  |
| 9  | 10 | 8 | 6  | 7 | 8  | 9 | 7  | 6 | 8  | 9  | 7 | 6  | 9 | 7  | 9 | 7  | 6 | 9  | 7 | 5  | 4  | 10 | 10 | 5 | 6 | 4 | 6  | 5 | 4 | 5 | 7  | 9 | 7  | 6  |
| 8  | 9  | 8 | 7  | 7 | 8  | 9 | 7  | 6 | 9  | 9  | 9 | 5  | 8 | 5  | 8 | 7  | 9 | 7  | 8 | 5  | 6  | 10 | 9  | 6 | 7 | 5 | 7  | 8 | 6 | 7 | 7  | 9 | 9  | 8  |
| 8  | 8  | 7 | 8  | 8 | 9  | 7 | 8  | 6 | 6  | 7  | 7 | 8  | 7 | 6  | 6 | 7  | 6 | 7  | 7 | 8  | 7  | 8  | 8  | 9 | 8 | 8 | 7  | 6 | 7 | 7 | 8  | 8 | 8  | 8  |
| 6  | 7  | 7 | 9  | 8 | 10 | 9 | 9  | 8 | 7  | 7  | 6 | 5  | 4 | 3  | 3 | 3  | 4 | 5  | 4 | 9  | 8  | 8  | 7  | 6 | 6 | 5 | 8  | 7 | 8 | 7 | 9  | 9 | 8  | 10 |
| 4  | 5  | 3 | 4  | 5 | 4  | 3 | 3  | 4 | 4  | 5  | 6 | 1  | 6 | 2  | 5 | 4  | 3 | 5  | 5 | 1  | 2  | 2  | 3  | 4 | 3 | 3 | 5  | 4 | 5 | 5 | 4  | 3 | 4  | 3  |
| 2  | 3  | 3 | 6  | 5 | 4  | 3 | 7  | 6 | 3  | 4  | 5 | 4  | 8 | 7  | 7 | 6  | 5 | 4  | 4 | 1  | 2  | 2  | 3  | 1 | 2 | 3 | 3  | 4 | 2 | 3 | 5  | 6 | 4  | 5  |
| 3  | 4  | 3 | 7  | 6 | 6  | 5 | 4  | 4 | 3  | 6  | 7 | 5  | 9 | 4  | 8 | 4  | 3 | 7  | 8 | 1  | 2  | 2  | 3  | 2 | 2 | 1 | 4  | 5 | 6 | 5 | 8  | 7 | 9  | 7  |
| 5  | 7  | 6 | 8  | 9 | 4  | 2 | 1  | 1 | 2  | 4  | 3 | 5  | 2 | 4  | 3 | 5  | 2 | 4  | 3 | 1  | 2  | 4  | 3  | 6 | 7 | 1 | 8  | 9 | 7 | 7 | 5  | 3 | 4  | 5  |
| 2  | 3  | 4 | 7  | 6 | 10 | 9 | 8  | 7 | 2  | 4  | 3 | 2  | 7 | 2  | 5 | 10 | 9 | 10 | 7 | 1  | 6  | 5  | 8  | 1 | 2 | 3 | 10 | 9 | 8 | 9 | 7  | 5 | 6  | 8  |
| 7  | 6  | 5 | 10 | 9 | 7  | 5 | 1  | 2 | 5  | 1  | 2 | 3  | 4 | 7  | 6 | 9  | 8 | 10 | 2 | 1  | 8  | 5  | 6  | 1 | 2 | 3 | 10 | 9 | 8 | 7 | 10 | 9 | 8  | 10 |
| 2  | 4  | 3 | 6  | 7 | 4  | 2 | 1  | 3 | 4  | 5  | 3 | 6  | 4 | 5  | 3 | 5  | 4 | 5  | 5 | 1  | 3  | 4  | 2  | 6 | 7 | 3 | 7  | 6 | 5 | 6 | 1  | 3 | 2  | 1  |
| 8  | 4  | 3 | 9  | 7 | 5  | 6 | 10 | 9 | 10 | 10 | 9 | 8  | 3 | 6  | 5 | 7  | 6 | 4  | 7 | 3  | 5  | 5  | 9  | 2 | 3 | 2 | 8  | 8 | 7 | 7 | 10 | 8 | 9  | 8  |
| 8  | 9  | 7 | 9  | 7 | 9  | 8 | 8  | 8 | 7  | 9  | 8 | 9  | 7 | 10 | 8 | 7  | 8 | 9  | 8 | 8  | 7  | 9  | 8  | 3 | 2 | 6 | 10 | 9 | 8 | 8 | 9  | 8 | 7  | 8  |
| 8  | 9  | 7 | 8  | 6 | 8  | 7 | 6  | 4 | 7  | 8  | 6 | 7  | 4 | 5  | 9 | 6  | 3 | 8  | 2 | 7  | 8  | 6  | 8  | 7 | 8 | 4 | 7  | 6 | 7 | 5 | 5  | 8 | 10 | 3  |
| 8  | 9  | 7 | 7  | 8 | 10 | 9 | 8  | 9 | 8  | 9  | 7 | 10 | 6 | 10 | 8 | 9  | 3 | 2  | 4 | 1  | 2  | 2  | 6  | 1 | 2 | 3 | 10 | 9 | 8 | 9 | 7  | 8 | 10 | 9  |
| 8  | 7  | 9 | 7  | 8 | 7  | 8 | 7  | 9 | 7  | 6  | 8 | 7  | 3 | 6  | 7 | 6  | 7 | 8  | 7 | 8  | 7  | 6  | 7  | 3 | 4 | 7 | 8  | 7 | 9 | 6 | 7  | 6 | 8  | 6  |
| 7  | 6  | 6 | 4  | 6 | 4  | 7 | 8  | 7 | 8  | 6  | 8 | 6  | 5 | 4  | 5 | 3  | 6 | 3  | 5 | 7  | 6  | 5  | 6  | 7 | 5 | 2 | 5  | 6 | 4 | 5 | 6  | 5 | 7  | 6  |
| 9  | 10 | 7 | 6  | 8 | 7  | 9 | 5  | 7 | 9  | 7  | 8 | 9  | 5 | 7  | 8 | 6  | 7 | 8  | 6 | 8  | 7  | 6  | 7  | 3 | 4 | 2 | 7  | 6 | 8 | 8 | 7  | 8 | 7  | 6  |
| 7  | 8  | 5 | 6  | 8 | 9  | 7 | 8  | 6 | 5  | 7  | 8 | 6  | 9 | 7  | 5 | 7  | 5 | 8  | 4 | 4  | 5  | 5  | 6  | 3 | 4 | 1 | 7  | 8 | 6 | 7 | 9  | 4 | 8  | 6  |
| 6  | 7  | 6 | 6  | 7 | 8  | 9 | 8  | 7 | 8  | 6  | 7 | 6  | 5 | 5  | 4 | 6  | 6 | 8  | 7 | 6  | 6  | 3  | 4  | 3 | 3 | 8 | 7  | 8 | 8 | 7 | 8  | 7 | 8  | 9  |
| 2  | 3  | 3 | 4  | 6 | 5  | 7 | 8  | 8 | 6  | 7  | 8 | 8  | 5 | 6  | 8 | 7  | 6 | 8  | 7 | 1  | 2  | 3  | 4  | 3 | 7 | 3 | 7  | 8 | 7 | 7 | 6  | 5 | 8  | 6  |
| 3  | 2  | 2 | 5  | 7 | 6  | 7 | 8  | 8 | 5  | 7  | 6 | 8  | 5 | 6  | 5 | 7  | 6 | 8  | 7 | 1  | 7  | 6  | 4  | 3 | 7 | 3 | 7  | 9 | 7 | 7 | 8  | 8 | 4  | 6  |







|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 24   | Kemampuan Diskoperindag Kab. Serang dalam menyikapi perubahandan membuat inovasi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensi Kenyamanan dan keamanan Lingkungan:</b> |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 25   | Obyektivitas penempatan jabatan di Diskoperindag Kab. Serang                     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 26   | Manajemen Diskoperindag Kab. Serang  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 27   | Fasilitas yang diberikan Diskoperindag Kab. Serang kepada pegawainya             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

| No                         | Deskripsi   | Sangat Baik Sangat Tidak Baik |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
|----------------------------|---|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|
|                            |   | 10                            | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |  |  |  |
| <b>Dimensi Pembiayaan</b>  |   |                               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
| 28                         | Penilaian masyarakat terhadap keterjangkauan biaya pelayanan Diskoperindag Kab. Serang    |                               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
| 29                         | Penilaian masyarakat terhadap kejelasan biaya pelayanan Diskoperindag Kab. Serang         |                               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
| 30                         | Penilaian masyarakat terhadap keterbukaan biaya pelayanan Diskoperindag Kab. Serang       |                               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
| 31                         | Penilaian masyarakat terhadap kesesuaian biaya dengan pelayanan Diskoperindag Kab. Serang |                               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
| <b>Pelaksanaan program</b> |   |                               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
| 32                         | Pelaksanaan Program pembinaan dan pemberdayaan  |                               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
| 33                         | Pelaksanaan program penanggulangan kemiskinan dan pengangguran                            |                               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
| 34                         | Pelaksanaan pelatihan yang dibutuhkan oleh masyarakat                                     |                               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
| 35                         | Kesinambungan program, pembinaan dan pendampingan   |                               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |

Pertanyaan:

1. Menurut sdr bagaimana program Diskoperindag selama ini, apakah berdampak bagi penanggulangan kemiskinan dan pengangguran?
2. Menurut sdr, apakah kesempatan kerja di Kab Serang terbuka luas dan dapat diakses?
3. Menurut sdr, bagaimanakah dengan program pelatihan usaha bagi calon wirausaha baru?
4. Berikan komentar sdr tentang revitalisasi dan pengembangan pasar tradisional di Kab Serang.
5. Bagaimana pendapat sdr tentang pengembangan sentra IKM di Kab Serang
6. Apa komentar sdr tentang program pembinaan dan pemeberdayaan UMKM, apakah sdr pernah terlibat atau dilibatkan?
7. Apa komentar sdr tentang program pengembangan perdagangan dan perlindungan konsumen, sudahkah benar-benar diterapkan dan berdampak bagi kemajuan perdagaan dan hak cipta?
8. Bagaimana komentar sdr tentan program pengembangan perindustrian, adakah pencapaian yang sdr rasakan dampaknya bagi UMKM sdr?
9. Bagaimana keberadaan pemkab serang dalam hal ini Diskoperindag dalam upaya membantu pelaku UMKM/IKM dan pedagang dalam mengurangi dampak covid bagi perindustrian dan perdagangan
10. Apa rekomendasi sdr tentang program Diskoperindag kedepan.

