

Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Salman Alfarizi Muhtar ¹, Hayat ², Septina Dwi Rahmawati ³

¹ Universitas Islam Malang, Indonesia; salman.alfarisi12@gmail.com

² Universitas Islam Malang, Indonesia; hayat@unisma.ac.id

³ Universitas Islam Malang, Indonesia; septinadwirahmawati@unisma.ac.id

IDAROTUNA: Jurnal Administrative
Science

Vol 6 No 1 May 2025

<https://doi.org/10.54471/idarotuna.v6i1.135>

Received: March 20, 2025

Accepted: April 25, 2025

Published: May 06, 2025

Publisher's Note: Program Study Office Administrative stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.



Copyright: © 2025 by the authors.
Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract : The purpose of this study is to ascertain how well employee performance contributes to raising the standard of public services. The study model generated descriptive data in the form of people's written or spoken words and observed behavior by using qualitative research methodologies to investigate and comprehend the meanings that individuals or groups of people perceive regarding social or humanitarian concerns. The study was carried out in North Maluku Province, as this area is among the eastern Indonesian cities with a low growth rate of MSMEs, where many cooperatives are not actively shocked to say that they are not functioning as anticipated, Socio Economic Research and Development and there-remains expected to enhance economic growth and MSMEs. The researcher employed a purposive sampling technique that is non-random and does not rely on reference data sources for data collection. This is grounded in the researcher's aim to comprehend the matter at hand concerning how well employees perform at the Cooperatives and Small and Medium Enterprises (MSMEs) Office of North Maluku Province via individuals whom the researcher deems to possess pertinent knowledge and expertise.

Keywords: *Employee Performance, Quality of Public Services*

Pendahuluan

Sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan organisasi tidak dapat dilihat sebagai faktor yang berdiri sendiri, melainkan harus dilihat sebagai satu kesatuan atau sinergitas yang utuh dalam mewujudkan visi dan misi suatu organisasi. Faktor yang paling menentukan tercapainya suatu tujuan organisasi tersebut yaitu sumber daya manusianya. Keberhasilan kualitas sumber daya manusia atau pegawai merupakan asset utama organisasi yang harus dikelola dengan baik. Sumber daya fisik mengacu pada bangunan, peralatan, peralatan, lokasi geografis, akses ke bahan baku dan sebagainya, yang diperlukan untuk melakukan kegiatan organisasi. Sumber daya fisik seperti pabrik, mesin, peralatan, teknologi produksi dan kapasitas berkontribusi positif terhadap keunggulan kompetitif organisasi dan akhirnya menghasilkan kinerja organisasi yang unggul. Sumber daya fisik yaitu infrastruktur fisik yang digunakan dalam organisasi, bangunan dan gedung, pabrik, peralatan, tempat atau lokasi geografis, akses pada bahan baku (Wandriyal, 2012) dalam Tanny (2017).

Bagaimanapun kemajuan teknologi yang dimiliki, bagaimanapun sumber keuangan yang dimiliki oleh organisasi tersebut, akan tidak berguna jika tidak ditunjang oleh kualitas ide, gagasan, dan pola manajemen yang dimiliki oleh orang-orang yang bekerja di organisasi tersebut. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Nurillah dan Muid (2014) bahwa setiap organisasi tidak mungkin bisa sukses tanpa adanya sumber daya manusia di balik organisasi tersebut. Peran dan kedudukan pegawai yang sangat penting dalam menjalankan roda organisasi tersebut yang kemudian menuntut adanya suatu pelatihan dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja pegawai. Dalam hal ini pegawai harus bekerja seefektif dan seefisien mungkin agar tujuan organisasi atau instansi tersebut dapat terwujud. Urgensi pegawai itu berlaku bagi semua macam organisasi termasuk organisasi swasta maupun organisasi publik. Efektivitas erat kaitannya antara output atau hasil yang sudah dicapai dengan apa yang menjadi tujuan awal dalam perencanaan yang sudah ditetapkan, sehingga yang paling utama dalam mencapai efektivitas suatu organisasi harus dimulai dari efektivitas pada para pegawai. Sebagai salah satu langkah dalam mengoptimisasi efektivitas kinerja pegawai, maka dibutuhkan tolak ukur pencapaian tujuan efektivitas. Sebagaimana yang

diutarakan oleh Gibson dalam Sondang P. Siagian (2001:33) yaitu kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisa dan perumusan kebijakan yang matang, perencanaan yang matang, penyusunan program yang dapat dicapai, tersedianya sarana dan prasarana kerja, pelaksanaan yang efektif dan efisien, dan sistem pengendalian dan pengawasan yang mendidik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Provinsi Maluku Utara, dimana Provinsi Maluku Utara merupakan wilayah yang terdapat di bagian timur Indonesia, yang akses pembangunan dan pemberdayaan tertinggal di bandingkan pada daerah-daerah pusat ibu kota Indonesia. Hal ini yang kemudian membuat peneliti untuk mengalisis lebih jauh yang terdapat di Provinsi Maluku Utara khususnya pada perkembangan koperasi dan usaha kecil menengah. Sebagaimana yang peneliti dapatkan dalam melakukan observasi awal, terdapat beberapa permasalahan pada penelitian ini, pertama rendahnya pertumbuhan UKM yang aktif berproduksi lebih disebabkan oleh masih rendahnya pertumbuhan usaha mikro baru dan masih rendahnya peningkatan skala usaha bagi usaha mikro.

Hal ini disebabkan karena kurangnya daya beli masyarakat karena secara geografis Provinsi Maluku Utara masih sangat minim penduduk sedangkan akses ke antar kabupaten/kota masih sangat jauh. Selain hal itu, tingkat pemahaman masyarakat terhadap strategi pemasaran dan upaya pengembangan usaha yang dimiliki masih perlu ditingkatkan. Dengan adanya fenomena tersebut, diharapkan pemerintah atau dinas terkait harus terlibat dalam proses pengembangan pada usaha-usaha yang sudah berjalan. Permasalahan yang kedua, rendahnya koperasi yang aktif dan sehat disebabkan oleh faktor manajemen koperasi yang belum profesional dan belum semua koperasi di Provinsi Maluku Utara yang berkinerja dengan baik. Keberadaan koperasi ini sangat menunjang terhadap keberadaan usaha mikro, karena koperasi sangat mensupport terhadap modal untuk masyarakat dalam membuka usaha kecil menengah. Permasalahan ketiga, Ketersediaan data yang akurat juga menjadi salah satu permasalahan utama dalam perkembangan usaha mikro. Hal tersebut menyebabkan efektifitas pembinaan usaha mikro belum optimal. Oleh karena itu, strategi

pengembangan usaha mikro harus didukung dengan data yang lebih akurat. Data yang akurat hanya diperoleh dengan adanya proses koordinasi dan komunikasi yang antara dinas terkait dengan pihak-pihak pelaku usaha.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Creswell (2010:4) metode penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Dalam hal ini peneliti akan memperoleh pemahaman yang mendalam berkaitan dengan fenomena yang ada pada penelitian kualitatif, penelitian ini akan lebih menitik beratkan pada suatu gambaran yang lengkap mengenai fenomena yang ingin diteliti. Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif adalah peneliti ingin mengkaji dan mengetahui secara mendalam berkenaan dengan efektivitas kinerja pegawai Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Maluku Utara.

Dengan demikian, peneliti akan mendeskripsikan dan menganalisis melalui pengalaman dan pandangan informan yang dianggap sebagai seseorang yang memiliki keahlian dalam bidang tersebut dengan harapan mampu memberikan gambaran tantangan dan rekomendasi dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Maluku Utara Provinsi Maluku Utara. Sumber data pada penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Sedangkan teknik yang digunakan untuk mendapatkan data pada penelitian ini, yaitu wawancara mendalam (in-depth interview), pengamatan (observasi), dan dokumentasi.

Hasil Penelitian

1. Efektivitas Kinerja

Dalam hal ini peneliti memperoleh data mengenai Sasaran Kinerja Pegawai (SKP). SKP merupakan rencana dan target kinerja tahunan yang harus dibuat dan dicapai oleh setiap

ASN (baik PNS maupun PPPK) sebagai bagian dari sistem manajemen kinerja ASN. SKP disusun berdasarkan tugas, fungsi, dan tanggung jawab jabatan masing-masing pegawai. Dokumen ini mencerminkan target kerja tahunan yang telah ditetapkan dan disetujui oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja PNS. Sebagai contoh, berdasarkan dokumentasi yang dilakukan peneliti di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi Maluku Utara, diketahui dari hasil analisis dokumen Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) milik lima pegawai yang mewakili jabatan fungsional. Sebagai pengawas koperasi ahli pertama pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi Maluku Utara menetapkan target kinerja utama berupa terlaksananya penyusunan kerja bulanan koperasi dan terlaksananya laporan bulanan koperasi aktif.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pembinaan dan pengawasan koperasi, ASN pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah diberikan target kinerja utama yang berorientasi pada hasil nyata di lapangan. Dua target utama yang ditetapkan adalah terlaksananya penyusunan kerja bulanan koperasi dan terlaksananya laporan bulanan koperasi aktif. Target ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa koperasi yang berada di bawah binaan dinas memiliki arah kerja yang jelas setiap bulan serta mampu mempertanggungjawabkan kegiatan dan keuangannya secara rutin. Dari hasil SKP yang dilakukan, SKP menunjukkan hasil penilaian yang sangat memuaskan sebagai salah satu indikator penilaian kinerja. Akan tetapi, seperti yang telah dituliskan peneliti sebelumnya, disamping penilaian kinerja pegawai Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi Maluku Utara salah satu hal yang penting yakni hasil dan dampak yang ada di masyarakat. Dari wawancara yang telah peneliti lakukan bersama dengan Sekretaris Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi Maluku Utara yakni Bapak Nasarudin Rabo, S,IP diketahui bahwasanya: *"Kalau bicara soal kualitas kerja, sebenarnya secara umum kami sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik, ya. Kami berpegang pada SOP, berusaha cepat tanggap, dan juga menjaga sikap yang ramah ke masyarakat. Apalagi sekarang sudah banyak layanan yang berbasis digital, jadi prosesnya lebih cepat dan transparan. Jika ditanya efektif atau tidaknya saya rasa cukup*

efektif, misalnya, untuk pendaftaran koperasi sekarang bisa selesai dalam waktu dua hari kerja saja, selama berkas lengkap. Dulu bisa seminggu lebih. Jadi dari sisi kecepatan dan efisiensi sudah jauh lebih baik. Banyak masyarakat juga bilang prosesnya sekarang lebih gampang diikuti” (Sumber: Wawancara, 18 Maret 2025). Dalam wawancara lanjutan dengan Bapak Nasrudin Rabo, S.IP juga diketahui bahwasanya: “Kami di sini selalu berupaya agar pelayanan terhadap masyarakat baik itu pelaku UMKM maupun pengurus koperasi bisa berjalan cepat, jelas, dan sesuai prosedur. Apalagi sesuai dengan tupoksi dinas kami, yaitu memberikan pembinaan, fasilitasi, dan pengembangan terhadap koperasi dan UMKM di wilayah ini. Akan tetapi dalam prosesnya, tidak juga terlepas dari adanya tantangan yang kami hadapi, masalah yang paling sering terjadi yakni kendala soal komunikasi dan pemahaman informasi dari masyarakat. Kadang kami sudah sosialisasi soal alur atau syarat-syarat, tapi tetap banyak yang datang belum lengkap atau salah persepsi. Ini bikin proses jadi agak lambat, karena harus dijelaskan ulang, bahkan kadang bolak-balik” (Sumber: Wawancara, 18 Maret 2025).

Selain pada sisi pelayanan administratif yang diberikan oleh para pegawai Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi Maluku Utara, seperti yang telah peneliti sebutkan pada latar belakang bahwasanya salah satu permasalahan yang ada yakni berkenaan dengan perkembangan koperasi dan UMKM yang ada di wilayah Provinsi Maluku Utara. Hal ini peneliti dalam melakukan penelitian dengan Bapak Amiruddin N. Buamona, SE selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi Maluku Utara yang diketahui bahwa *“Tentu, isu ini memang menjadi perhatian kami di Dinas Koperasi dan UKM. Pada dasarnya, kami melihat bahwa pertumbuhan UMKM yang aktif berproduksi masih belum maksimal, meskipun ada banyak pelaku usaha yang terdaftar. Banyak yang sudah memulai usaha, namun tidak semua dari mereka bisa konsisten dalam berproduksi atau berkembang”* (Sumber: Wawancara, 18 Maret 2025). Pada permasalahan tersebut, peneliti juga mencari apa yang menjadi latar belakang permasalahan tersebut terjadi pada Usaha Kecil dan Menengah yang ada di Provinsi Maluku Utara. Melalui wawancara lanjutan dengan Bapak Amiruddin N. Buamona, SE diketahui bahwasanya *“Ada beberapa faktor yang menjadi penyebab utama. Salah satunya adalah kurangnya akses terhadap modal dan kemampuan manajerial yang belum memadai. Banyak pelaku UMKM yang memiliki potensi, tapi*

terbentur dengan masalah pendanaan untuk memperbesar produksi mereka. Selain itu, banyak yang kesulitan dalam mengelola usaha dengan baik, terutama dalam hal keuangan dan perencanaan produksi. Mereka mungkin punya ide bagus, tetapi tanpa pemahaman yang cukup, usaha tersebut sulit berkembang. Kami sering menemukan kasus di mana pelaku UMKM baru mulai usaha, tapi setelah beberapa bulan atau tahun, produksi mereka menurun atau bahkan berhenti sama sekali. Salah satu masalah besar adalah ketidakmampuan mereka untuk mengatur cash flow dengan baik, yang akhirnya membuat mereka kesulitan untuk membeli bahan baku atau berinovasi. Tanpa produksi yang stabil, tentunya mereka tidak bisa berkembang.” (Sumber: Wawancara, 25 Maret 2025).

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Sekretaris Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi Maluku Utara yakni Bapak Nasarudin Rabo, S,IP berkenaan dengan salah satu tugas dan fungsi dinas yakni pembinaan dan pendampingan diketahui bahwa *“Tujuan utama dari pendampingan dan pembinaan yang kami lakukan adalah untuk memperkuat kapasitas dan daya saing pelaku UMKM serta koperasi yang ada di wilayah Provinsi Maluku Utara. Kami menyadari bahwa sektor ini memegang peranan penting dalam menggerakkan roda perekonomian daerah, khususnya dalam menciptakan lapangan kerja dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif. Melalui program ini, kami berupaya membangun kelembagaan yang lebih kokoh, meningkatkan kemampuan manajerial dan kewirausahaan para pelaku usaha, serta membantu mereka dalam mengakses pembiayaan dan pasar. Selain itu, kami juga memfasilitasi legalitas usaha, memberikan pelatihan penggunaan teknologi informasi, serta mendorong pelaku usaha untuk terus berinovasi agar bisa bersaing secara lebih luas, baik di tingkat lokal maupun nasional. Kami juga ingin memastikan bahwa UMKM dan koperasi yang ada tidak hanya tumbuh secara kuantitas, tetapi juga berkualitas. Artinya, usaha mereka berkelanjutan, memiliki tata kelola yang baik, serta mampu memberi dampak positif terhadap kesejahteraan masyarakat sekitar. Harapan kami, melalui pendampingan dan pembinaan ini, akan tercipta ekosistem usaha yang sehat, mandiri, dan mampu berkontribusi secara nyata terhadap pembangunan daerah”* (Sumber: Wawancara, 18 Maret 2025).

Dari wawancara yang peneliti lakukan juga ditemukan bahwasanya terdapat beberapa hal yang mendasari tingginya prosentase koperasi yang tidak aktif di Provinsi Maluku Utara. Hal ini diketahui melalui wawancara dengan Bapak Amiruddin N. Buamona, SE selaku Kepala

Bagian Umum dan Kepagawaian. Dari wawancara tersebut diketahui bahwasanya “Banyak faktor yang menyebabkan koperasi di Maluku Utara tidak aktif atau tidak lagi berjalan. Beberapa yang paling signifikan adalah masalah permodalan, manajemen yang lemah, dan kurangnya partisipasi dari anggota. Salah satu permasalahan utama adalah akses permodalan yang terbatas. Di Maluku Utara, banyak koperasi yang tidak bisa mengakses dana bergulir dari Lembaga Pengelola Dana Bergulir Koperasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (LPDB KUMKM). Hal ini sangat menghambat mereka untuk mengembangkan usaha dan meningkatkan daya saing. Sebagian besar koperasi kesulitan mendapatkan pinjaman atau dana modal untuk operasional mereka” (Sumber: Wawancara, 18 Maret 2025).

2. Faktor Pendukung Efektivitas Kinerja Pegawai

Faktor pendukung yang ada yakni adanya Sarana dan Prasarana. Sarana dan prasarana yang difasilitasi oleh Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi Maluku Utara menjadi salah satu daya dukung utama berjalan baik atau tidaknya keberlangsungan perekonomian daerah. Dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Saleh sangadji, S.pd., MM selaku kepala bidang perijinan dan kelembagaan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi Maluku utara ditemukan bahwsanya “di dinas lihat bahwa sarana dan prasarana itu sangat penting sekali untuk bantu pengembangan UMKM dan koperasi di Maluku Utara. Adanya fasilitas seperti kantor pelayanan yang layak, ruang pelatihan, komputer, dan akses internet sangat menunjang kerja-kerja pendampingan dan pelatihan kepada pelaku usaha. Kalau ada sentra IKM, rumah kemasan, terus galeri produk UMKM, itu sangat bantu pelaku usaha lokal untuk tingkatan kualitas produk dan juga pemasaran. Yang tidak kalah penting juga kendaraan operasional dan infrastruktur jalan agar petugas bisa menjangkau pelaku usaha sampai di daerah terpencil. Kalau sarana lengkap, torang di dinas bisa lebih maksimal bantu UMKM dan koperasi dari sisi pelatihan, pendampingan, sampe buka akses pasar” (Sumber: Wawancara, 08 April 2025).

Dalam wawancara lain dengan Bapak Nasarudin Rabo, S.IP selaku sekretaris Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi Maluku Utara diketahui pula bawasanya “Rumah kemasan ini kami sediakan khusus untuk membantu pelaku UMKM dalam meningkatkan

kualitas kemasan produk mereka. Banyak pelaku UMKM di sini yang produknya sebenarnya bagus, cuma dari segi kemasan masih kurang menarik atau belum sesuai standar pasar, jadi sulit bersaing, rumah kemasan ini dilengkapi dengan peralatan untuk desain label, cetak kemasan, serta fasilitas pendukung lainnya. Kami juga sering adakan pelatihan di sini, seperti cara membuat desain kemasan yang baik, pemilihan bahan, sampai teknik pengemasan yang benar, baiknya lagi rumah kemasan ini terbuka untuk semua UMKM yang ada di Maluku Utara. Pelaku usaha bisa datang langsung, bawa contoh produk, nanti kami bantu konsultasi sampai proses kemasan selesai. Hal ini sesuai dengan tujuan akhir dari rumah kemasan ini adalah agar produk-produk lokal bisa tampil lebih menarik dan memiliki daya saing di pasar, baik lokal maupun nasional. Kalau kemasannya sudah bagus dan sesuai standar, peluang untuk masuk ke ritel modern bahkan pasar ekspor itu jauh lebih besar” (Sumber: Wawancara, 18 Maret 2025).

Hal tersebut juga didukung dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Amiruddin N. Buamona, SE selaku kepala sub bagian umum dan kepegawaian pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi Maluku Utara bahwa *“Kalau kita lihat di lapangan, banyak UMKM itu masih terbatas soal kemasan karena beberapa hal. Pertama, mereka belum punya pengetahuan soal pentingnya kemasan yang menarik dan sesuai standar. Mereka fokus di produksi, tapi kurang perhatian di tampilan luar produk. Banyak yang masih kemas pakai plastik seadanya, tanpa label yang jelas, karena nggak punya alat cetak sendiri atau biaya buat desain profesional. Selain itu, pelaku UMKM juga sering kesulitan dalam memahami regulasi soal label pangan atau informasi yang wajib dicantumkan di kemasan. Padahal itu penting sekali, apalagi kalau mau masuk pasar modern atau ikut pameran, pasti diminta standar kemasan tertentu. Kami bantu dari sisi edukasi, peralatan, sampai pendampingan, supaya UMKM bisa naik kelas dan produknya punya nilai jual lebih tinggi”.* (Sumber: Wawancara, 18 Maret 2025).

3. Faktor Penghambat Efektivitas Kinerja Pegawai

Anggaran yang dibutuhkan dalam proses pendampingan dan pembinaan UMKM dan juga koperasi yang ada di Provinsi Maluku Utara menjadi penting bagi keberlangsungan baik UMKM, koperasi maupun Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi Maluku Utara

itu sendiri. Dari hasil wawancara dengan Bapak Nasarudin Rabo, S.IP selaku sekretaris Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi Maluku Utara diketahui bahwa *“dukungan anggaran itu sangat penting, ya. Karena pada dasarnya, hampir semua kegiatan kami dalam pendampingan dan pembinaan UMKM dan koperasi itu membutuhkan biaya. Misalnya saja, untuk mengadakan pelatihan, kita perlu biaya untuk narasumber, konsumsi, transportasi, bahkan kadang akomodasi peserta kalau dari daerah terpencil. Tanpa dukungan anggaran yang memadai, kegiatan seperti ini tidak bisa berjalan dengan maksimal. Kami punya banyak rencana kerja setiap tahunnya. Ada program pelatihan manajemen usaha, digitalisasi UMKM, fasilitasi perizinan, hingga pendampingan koperasi yang kurang aktif. Tapi kadang kita harus menyesuaikan dengan anggaran yang tersedia. Misalnya tahun lalu, karena ada refocusing anggaran, jumlah pelatihan yang awalnya direncanakan delapan kali dalam setahun, hanya bisa terlaksana lima kali. Dan itupun dengan peserta yang dibatasi”* (Sumber: Wawancara, 18 Maret 2025).

Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Saleh sangadji, S.pd., MM selaku kepala bidang perijinan dan kelembagaan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi Maluku bahwasanya *“Karena keterbatasan anggaran membuat pegawai kami tidak bisa sering turun ke lapangan. Padahal, banyak UMKM yang lebih membutuhkan pendampingan langsung dibanding sekadar pelatihan di ruangan. Misalnya untuk mendampingi proses pengurusan NIB (Nomor Induk Berusaha), atau pelatihan pembukuan sederhana di tempat usaha mereka. Kalau anggaran perjalanan dinas dan operasional minim, ya kami terpaksa mengurangi frekuensi kunjungan ke lapangan. Jadi tahun 2023, kami dapat permintaan dari beberapa desa untuk melakukan pendampingan terhadap koperasi wanita yang baru terbentuk. Mereka butuh bimbingan dalam hal pencatatan keuangan, pengelolaan dana simpan pinjam, dan pelaporan keuangan. Tapi karena anggaran pendampingan di daerah tersebut tidak tersedia, kami hanya bisa lakukan pembinaan satu kali. Padahal idealnya, kami harus turun minimal tiga kali untuk melihat progres dan memastikan koperasi berjalan sesuai prinsip-prinsipnya”* (Sumber: Wawancara, 08 April 2025). Dukungan anggaran yang ada untuk pelatihan dan pengembangan pegawai menjadi penting dikarenakan hal ini akan mendukung pengembangan potensi serta kinerja pegawai.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai efektivitas kinerja pegawai dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Maluku Utara) melalui proses pendampingan dan pembinaan terhadap UMKM dan koperasi, maka dapat disimpulkan beberapa hal penting. Kesimpulan ini disusun dengan merujuk pada temuan di lapangan, hasil analisis data, serta pembahasan pada bab sebelumnya.

Efektivitas kinerja pegawai Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi Maluku Utara dalam menjalankan berbagai program kegiatan pembinaan dan pendampingan sebagai salah satu pelayanan publik dapat dikatakan baik. Akan tetapi beberapa perbaikan dan catatan harus diberikan perhatian lagi sehingga kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat terutama pelaku UMKM dan juga Koperasi yang ada di Provinsi Maluku Utara dapat dikatakan baik dan memuaskan. Dalam pelaksanaan program dan proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat Provinsi Maluku Utara diiringi dengan dukungan dan jug masih ada hambatan. Faktor pendukung yakni berupa ketersediaan sarana dan prasarana sedangkan yang menghambat yakni pada kesediaan anggaran untuk proses pembinaan dan juga pendampingan kepada pelaku usaha dan juga koperasi yang ada di Provinsi Maluku Utara.

Saran

Peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan konstruktif. Saran-saran ini ditujukan kepada pihak-pihak terkait, baik pemerintah daerah, instansi pelaksana, maupun pelaku UMKM dan koperasi, guna meningkatkan kualitas pelayanan serta mendorong pengembangan sektor ekonomi kerakyatan secara berkelanjutan.

Dengan anggaran yang lebih memadai, berbagai kegiatan yang terhambat dapat kembali berjalan dengan optimal, termasuk frekuensi pelatihan yang lebih banyak, lebih banyaknya kunjungan lapangan untuk pendampingan langsung, serta penyediaan fasilitas yang lebih lengkap untuk pelaku UMKM dan koperasi. Oleh karena itu, perencanaan dan

pencarian solusi dalam hal anggaran harus menjadi prioritas utama agar program pemberdayaan ekonomi kerakyatan ini bisa berjalan dengan maksimal.

Referensi

- Creswell, J. W. 2010. *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mix method*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas Kelompok*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Faradiba, Sukma. Slamet Muchsin. Hayat. 2021. Efektivitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis Online di Badan Pusat Statistik Kota Malang. *Jurnal Inovasi Penelitian*. Vol. 2, No. 1.
- Gomes, Faustino Cardoso, (2003), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Haryadi, H. (2009). *Administrasi Perkantoran untuk Manajer & Staf*. VisiMedia.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hayat. 2014. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Pelayanan Publik Dalam Kerangka Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Vol 8 No1 Tahun 2014*.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Ed. 1. Jakarta : Rajawali Pres.
- Herzegovina, R. N. L., & Hayat, H. (2022). Kualitas Pelayanan dalam Bidang Pemberdayaan Masyarakat di Kecamatan Kedungjajang Lumajang. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 5(2), 130-137.
- Kusdi. 2013. *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta : Salemba Humanika
- Miles, Matthew B., " *Analisis data kualitatif: buku sumber tentang metode-metode baru* / Matthew B, Miles dan A. Michael Huberman; penerjemah Tjejep Rohendi Rohidi", (Jakarta:Penerbit Universitas Indonesia, 19920, hlm. 15.
- Moleong, L.J. 2016. *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Niken, Hayat, dan Agus. 2022. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pembayaran Rekening Air Online pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bojonegoro*. Volume 6 Number 1 (February - April 2023), pp.30-41

- Nugrahani, Farida. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Solo: Cakra Books
- Nurillah, A. S., & Muid, D. (2014). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah (Sakd), Pemanfaatan Teknologi Informasi, dan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (Studi Empiris pada SKPD Kota Depok). Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja PNS
- Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil.
- Robbins, S. P. (2003) *Perilaku Organisasi: Konsep Kontroversi Aplikasi*. Edisi Kedelapan. Trans. Pujaatmaka, H & Molan, B. Jakarta: Pt. Prenlindo.
- Safitri, Selvi Dian. Yaqub Cikusin. Hayat. 2022. Upaya Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*. Vol. 3 No. 5.
- Sondang P. Siagian. 1999. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D)*. Bandung. Alfabeta.
- Tanny. F. J. 2017. *Sumber daya organisasi dan keunggulan bersaing berkelanjutan di perdana elektronik*. Agora. Vol. 5 No. 3.
- Tita VW, Ananda, Nurul, dan Hayat. 2024. *Efektivitas Kinerja Pegawai Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik di Desa jatynom Kabupaten Blitar*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* Vol. 5, No. 2. Malang.
- Ulber Silalahi. (2011). *Asas-asas Manajemen*. Bandung: Refika Aditama.
- Undang-Undang No.7 Tahun 2012 tentang perkoperasian.
- Wandrial, Son (2012). *Budaya Organisasi (Organizational Culture), Salah Satu Sumber Keunggulan Bersaing Perusahaan Di Tengah Lingkungan Yang Selalu Berubah*. *Jurnal Binus Business Review*, 03.