

STRATEGI PELAYANAN PADA KLINIK (UMKM) USAHA MIKRO, KECIL DAN MENENGAH DINAS KOPERASI PROVINSI JAWA TIMUR

YUERNA ATMA ROFIDA

S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA (yuerna_atmarofida@yahoo.com)

Dian Arlupi Utami, S.Sos.,M.AP

ABSTRAK

STRATEGI PELAYANAN PADA KLINIK (UMKM) USAHA MIKRO, KECIL DAN MENENGAH DINAS KOPERASI PROVINSI JAWA TIMUR

Nama : Yuerna Atma Rofida
(yuerna_atmarofida@yahoo.com)
NIM : 094674251
Program Studi : S-1
Jurusan : S1 Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial
Nama Lembaga : Universitas Negeri Surabaya
Pembimbing : Dian Arlupi Utami, S.Sos.,M.AP

Peningkatan Kesadaran Publik akan pentingnya pelayanan membuat masyarakat menuntut setiap lembaga public/ swasta memberikan pelayanan optimal di segala aspek kehidupan. Dinas koperasi (UMKM) Provinsi Jawa Timur mempunyai strategi pelayanan masyarakat agar optimal salah satunya dengan meningkatkan sumberdaya manusia dengan membangun Klinik (UMKM) sebagai bentuk berbagai strategi pelayanan pada masyarakat dalam pengembangan ketrampilan/ pemberdayaan.

Jenis penelitian menggunakan metode deskriptif yang menggambarkan objek penelitian (Moleong, 2009) penelitian menekankan pada kualitatif yang memandang realitas sosial. Penelitian di klinik UMKM dinas koperasi dan usaha mikro kecil menengah provinsi jawa timur. merupakan pionir percontohan dinas koperasi jawa timur, dan profesionalisme pelayanan *award* 2008-2013. Fokus pada strategi Osborn, strategi pengembangan struktur, penyederhanaan prosedur, infrastruktur, budaya, dan kewirausahaan. Pengumpulan data penelitian pengukuran terhadap fenomena sosial, melalui wawancara, dokumentasi, buku dan catatan (Sugiyono, 2004).

Hasil penelitian Klinik UMKM Dinas Koperasi Provinsi Jawa Timur terdapat Lima, Strategi pelayanan pengembangan struktur organisasi struktur jabatan yang berbelit di rubah menjadi lebih efisien. Startegi pengembangan prosedur perubahan prosedur pelayanan yang tidak jelas digambarkan alur lebih mudah dipahami, dijalankan mengatur secara detil tahapan pelayanan, maka sistem dan prosedur inilah yang seringkali menjadi sumber penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit, kaku, dan tidak efisien. Strategi pengembangan infrasruktur menyangkut penyediaan sarana dan prasaranan pelayanan yang mendukung penyediaan fasilitas. Strategi pengembangan budaya menyangkut perubahan karakter perilaku. Strategi pengembangan kewirausahaan menumbuhkembangkan jiwa kewirausahaan membuka ruang kesempatan menggali sumber pendapatan.

Kata Kunci : Strategi Pelayanan, Klinik UMKM Dinas Koperasi Jawa Timur.

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG :

Pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang luas, mulai dari kesehatan, pendidikan, dan kesehatan. Adanya perlombaan swasta dan publik dalam menyediakan kepuasan pelanggan dalam pelayanan. Pelayanan publik di Indonesia berdasarkan World Development Report 2002-2004 masih tergolong rendah, karena pelayanan masih ada diskriminasi hubungan pertemanan, etnis dan agama. Dalam UU NO.28 Th.1999 tentang penyelenggaraan pelayanan bersih dari KKN tanpa adanya Diskriminasi. Dinas Koperasi mewujudkan pelayanan bebas KKN dan diskriminasi dalam bentuk strategi pelayanan secara online dan offline yang bisa diakses siapapun dimanapun dan kapanpun atau datang langsung ke Pusat Layanan Terpadu. Bentuk yang sudah berjalan sebagai wujud perbaikan pelayanan pada Dinas Koperasi Provinsi Jawa Timur Strategi pelayanan Klinik UMKM dengan penyederhanaan struktur pelayanan, dan pengembangan budaya yang ramah, infrastruktur dan juga strategi kewirausahaan.

B. Rumusan Masalah :

Strategi Apa saja yang dilakukan oleh Klinik (KUMKM) Usaha Mikro, Kecil Menengah Dinas Koperasi Provinsi Jawa Timur ?

C. Tujuan :

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan Strategi Pelayanan apa yang dilakukan oleh Klinik (KUMKM) Usaha Mikro, Kecil Menengah Dinas Koperasi Provinsi Jawa Timur.

D. Manfaat :

Manfaat teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan Ilmu Administrasi Negara tentang pelayanan Publik pada khususnya. Manfaat Praktis bagi mahasiswa, penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan khususnya bidang Administrasi Negara serta dapat dijadikan referensi penelitian tentang pelayanan. Bagi Instansi, penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan strategi Strategi Pelayanan apa yang dilakukan oleh Klinik

(KUMKM) Usaha Mikro, Kecil Menengah Dinas Koperasi Provinsi Jawa Timur.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Kajian Tentang Pelayanan Publik

Lahirnya reformasi pelayanan public dimulai dari *New Public Service* (NPS) merupakan suatu paradigma baru dalam administrasi publik yang berkaitan dengan pelayanan publik. *New Public Service* memberikan pengertian bahwa pemerintah bergerak bukan layaknya sebuah bisnis, tetapi sebagai sebuah demokrasi (Pasolong, 2007). Terjadinya pergeseran paradigma dalam administrasi publik memiliki tujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu, nilai demokrasi sangat dijunjung tinggi oleh negara karena digunakan sebagai norma atau aturan bagi warga negara agar memperoleh pelayanan publik yang baik dari aparatur.

Pengertian Pelayanan Publik Kegiatan pelayanan dalam suatu organisasi mempunyai peranan yang sangat strategis, terutama pada organisasi yang aktifitas pokoknya adalah pemberian jasa. (Sianipar,1999). Pelayanan oleh (Hardiansyah,2011) adalah sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Sementara itu (Kotler dan Amstrong dalam Hutasoit, 2011) mengatakan, pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada yang lain pada dasarnya tidak kasat mata dan tidak mengakibatkan kepemilikan. Muhtar mengemukakan bahwa, pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan, (Jurnal Administrasi Negara, 2010)

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004, pelayanan publik mengatakan: "segala kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

B. Strategi Pelayanan Publik

Strategi adalah kerangka acuan yang terintegrasi dan komprehensif yang mengarahkan pilihan-pilihan yang menentukan bentuk dan arah aktivitas-aktivitas organisasi menuju pencapaian tujuan-tujuannya (Simamora, 2000). Terdapat strategi pelayanan

yang digunakan oleh pelayan publik agar dapat meningkatkan pelayanan publik. Subarsono dalam (Dwiyanto, 2008) merumuskan tentang strategi *Know Yours Customers* (KYC) yang merupakan salah satu strategi pelayanan yang digunakan untuk memberikan pelayanan prima bagi pengguna layanan dengan cara mengenali kebutuhan dan keinginan dari pengguna layanan tersebut. Strategi KYC pada pelayanan publik digunakan untuk mengenali kebutuhan, kepentingan dan aspirasi pengguna layanan agar penyelenggaraan layanan bersifat responsif. Strategi KYC adalah untuk memberikan kualitas pelayanan publik yang prima agar masyarakat memperoleh kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan.

Kalau kita membaca beberapa literatur, maka cukup banyak dijumpai konsep-konsep yang ditawarkan para ahli untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu diantaranya yang cukup dominant adalah yang ditawarkan oleh (Osborne dan Plastrik 2001), konsep ini pada dasarnya merupakan penjabaran dan pemikiran monumental yang lahir sebelumnya dari Osborne dan (Gaebler, 2000), yaitu *Mewirusahaakan Birokrasi (Reinventing Government)* yang telah memberikan perspektif baru dalam pengelolaan pemerintahan diseluruh penjuru dunia. Menurut Osborn dan Plastrik, peningkatan pelayanan public di lingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan menggunakan lima Strategi, yaitu :

1. Strategi pengembangan struktur, struktur yang dimaksud disini bukan hanya merujuk pada pengertian organisasi pelayanan public itu sendiri, tetapi menyangkut pengertian kelembagaan yang lebih luas. (Sukardi, 2006). Konsep kelembagaan (*institutions*) berhubungan dengan nilai, norma, aturan hukum, kode etik dan budaya. Sedangkan, organisasi merupakan tempat orang berkumpul untuk mengorganisir dirinya berdasarkan ikatan nilai, norma kerangka hukum dan kode etik yang telah disepakati.
2. Strategi pengembangan sistcm dan prosedur, mengatur secara detil tahapan pelayanan, maka sistem dan prosedur inilah yang seringkali menjadi sumber penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien dan efektif.
3. Strategi pengembangan infrastruktur, menyangkut penyediaan sarana dan prasaranan pelayanan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah, dan

terpercaya, yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, pengembangan model-model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi (telematika).

4. Strategi pengembangan kultur, ini menyangkut proses perubahan karakter dan mindset seseorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang telah berakar yang kemudian tercermin dalam perilaku melayani masyarakat.
5. Strategi pengembangan kewirausahaan, menumbuhkembangkan jiwa kewirausahaanternayata membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menggali sumber pendapatan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian :

Jenis Penelitian ini menggunakan Deskriptif Kualitatif, metode penelitian menggunakan metode deskriptif, berupa kata yang menggambarkan objek penelitian (Moleong, 2009) penelitian menggambarkan tentang strategi pelayanan pada Klinik KUMKM Dinas Koperasi Prov.Jatim kepada masyarakat, menekankan pada kualitatif yang memandang realitas sosial.

B. Lokasi Penelitian :

Lokasi yg digunakan untuk melakukan penlitian. Yang bertempat di kantor klinik (KUMKM) dinas koperasi dan usaha mickro kecil menengah prov.jatim. Jalan raya juanda no.22, sidoarjo. Alasan mengapa memilih lokasi penelitian ini karena, pionir percntohan dinas koperasi jawa timur, dan profesionalisme pelayanan award 2008-2013.

C. Subjek Penelitian :

Sumber utama penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, dokumentasi dan data otentik lainnya (Moleong, 2009). Seksi bimbingan jabatan, pembina bidang bimbingan pekerjaan, staf pegawai pusat layanan terpadu. Dan peserta pelatihan.

D. Fokus Penelitian :

Gejala baik meliputi aspek tempat, dan aktifitas yang bersinergi (sugiyono, 2008) penelitian ini fokus pada strategi Osborn yaitu strategi pengembangan struktur, penyederhanaan prosedur, infrastruktur, budaya, dan kwirausahaan

E. Instrumen Penelitian :

Instrumen Penelitian pengukuran terhadap fenomena sosial, melalui wawancara, dokumentasi, buku dan catatan (Sugiyono, 2004).

F. Teknik Pengumpulan Data :

Teknik pengumpulan data cara yg dilakukan dalam mencari data untuk tujuan, dengan wawancara, observasi dan dan dokumentasi.

G. Teknik Pengumpulan Data :

Teknik pengumpulan data proses mencari dan menyusun hasil wawancara catatan dan dokumentasi dan membuat kesimpulan. Langkah pengumpulan analisis data kualitatif dimulai dari pengumpulan data, reduksi data (proses pemilihan data), penyajian data dan menarik kesimpulan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

Strategi pengembangan struktur adalah proses menata kembali secara jelas struktur organisasi mengenai tujuan, peran, tanggung jawab dan arah organisasi. Menetapkan tujuan organisasi pada dasarnya merupakan suatu usaha menjadikan misi dalam suatu target dan ukuran kinerja. Penetapan visi dan misi tersebut merupakan bagian yang penting dari suatu organisasi dimana untuk menumbuhkan sikap dan pandangan baik jangka pendek maupun jangka panjang untuk mengelolah organisasi, tak terkecuali bagi Klinik UMKM prov. Jatim adalah menjadi klinik informasi dan layanan pelatihan dan konseling yang handal dan memuaskan pelanggan / stakeholder. Dengan perubahan struktur dari yang sederhana menjadi lebih terspesifikasi dan peningkatan jumlah pegawai kemampuan pegawai sehingga setiap posisi dipercayakan oleh pegawai yang kompeten.

Strategi penyederhanaan prosedur, mengatur secara detil tahapan pelayanan, maka sistem dan prosedur inilah yang seringkali menjadi sumber penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien dan tidak efektif. Dengan penyederhanaan sistem prosedur pada klinik UMKM selain banyak

mengoptimalkan kinerja pegawai juga mempermudah pelayanan pelatihan dan layanan untuk masyarakat dalam hal konsultasi usaha. Strategi penyederhanaan prosedur yang prosedur awalnya kurang jelas arahnya di buat gambaran jelas alur prosedur pelayanan arah masyarakat yang datang ke klinik UMKM tidak perlu mondar mandir Tanya namun pada saat masyarakat masuk akan langsung di terima oleh bagian resepsionis yang kemudian tinggal mengikuti alur kebutuhan pelayanan mau ke bagian mana dan keperluan apa sampai pada persyaratan yang harus dilengkapi. Pelayanan pada klinik KUMKM strategi pelayanan prosedur yang diberikan untuk masyarakat meliputi pelayanan konsultasi bisnis, informasi bisnis, pendampingan, pelatihan, akses pembiayaan, pemasaran, pustaka enterpraneur, pengurusan ekspor, layanan pendampingan pajak, pendampingan pengurusan SNI.

Strategi pengembangan infrastruktur, menyangkut penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah, dan terpercaya, yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, pengembangan model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi. Strategi infrastruktur diharapkan mampu menyediakan bukan hanya gedung yg standart baik tapi juga fasilitas penunjang lainnya seperti computer fasilitas pelatihan, dan perpustakaan maupun mobil klinik yang keliling. Tetapi bisa dimanfaatkan secara optimal, masyarakat mendapatkan pelayanan maksimal dan nyaman.

Strategi pengembangan kultur, ini menyangkut proses perubahan karakter dan mindset seseorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang telah berakar yang kemudian tercermin dalam perilaku melayani masyarakat. Strategi pengembangan kultur dengan merubah budaya kerja pegawai dari yang kurang rajin menjadi lebih rajin tertata rapi dan penyediaan fasilitas layanan ruang tunggu yg ramah komunikatif yang membuat betah pencari masyarakat. Seperti halnya attitude pegawai yang lebih komunikatif dan ramah, tempat tunggu yang nyaman dan tidak membosankan dalam menyampaikan informasi memberikan pendampingan. Klinik UMKM dalam menjalankan strategi pengembangan budaya agar mampu bertahan dalam jangka panjang dan menjadi kebiasaan memberikan penghargaan pada pegawai yang dinilai

memberikan pelayanan *excellent service*, care terhadap peserta pelatihan. Strategi pengembangan kewirausahaan, strategi yang menumbuhkan kembangkan jiwa kewirausahaan ternyata membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menciptakan lapangan pekerjaan baru bidang UKM. Selain itu pelatihan singkat ataupun bimbingan konseling yang diberikan Klinik UMKM diharapkan mampu membekali pelaku partisipasi peserta untuk lebih berkarya dan menciptakan penghasilan tambahan, lapangan pekerjaan rumahan /industri. Strategi pengembangan kewirausahaan pada klinik KUMKM selain memberikan pelatihan singkat, konsultasi bisnis, dan pendampingan pada peserta agar bermanfaat sebagai bentuk kemandirian menciptakan lapangan pekerjaan.

B. PEMBAHASAN.

1. Strategi pengembangan struktur.

Strategi ini adalah menata kembali secara jelas mengenai tujuan, peran dan arah organisasi. Menetapkan tujuan organisasi pada dasarnya merupakan suatu usaha menjadikan misi dalam suatu target dan ukuran kinerja. Visi dan misi tersebut merupakan bagian yang penting dari suatu organisasi dimana untuk menumbuhkan sikap dan pandangan baik jangka pendek maupun jangka panjang untuk mengelolah organisasi, tak terkecuali bagi Klinik UMKM prov. Jatim adalah menjadi pusat informasi dan layanan pelatihan dan konseling yang handal dan memuaskan pelanggan / *stakeholder*. Visi dari klinik KUMKM diatas sangat jelas bahwa tujuan dari Klinik KUMKM adalah salah satunya memberikan pelayanan dengan baik kepada para pencari informasi/ masyarakat calon peserta pelatihan atau pada *stakeholder* sehingga terwujudnya kepuasan para pengguna pelayanan klinik UMKM. Dengan adanya visi tersebut maka pelayanan yang diberikan kepada para pencari informasi harus sesuai dengan prosedur yang berlaku dan hal ini dapat dilihat dari budaya klinik KUMKM sendiri yaitu yang biasa dengan ramah, cepat, akurat dan memuaskan. Misi dari klinik UMKM adalah sebagai berikut:

1. Klinik koperasi dan UMKM Jawa Timur sebagai pusat layanan pengembangan

kewirausahaan & Inkubator Bisnis yang Professional, Mandiri dan saing global.

2. Menyediakan layanan pengembangan usaha yang terpadu, inovatif solutif dan berkelanjutan secara cepat, tepat, dan murah dengan layanan yang ramah dan professional.
3. Memberdayakan pelaku KUMKM dan masyarakat melalui pendidikan dan pelatihan yang bersifat peningkatan kapasitas.
4. Memfasilitasi pengembangan jaringan usaha, baik dengan sesama lembaga pendamping usaha, pelaku usaha dan pemangku kepentingan lainnya.

2. Strategi Pengembangan Prosedur.

Setiap aturan tentang prosedur / tata cara / petunjuk harus dilaksanakan secara tepat, konsisten dan konsekuen sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga dalam menerapkan dan melaksanakan aturan pelayanan tidak berbelit, dan membutuhkan waktu yang lama. Pertama kali klinik UMKM memberikan penjelasan kepada masyarakat bahwa untuk mempermudah pelaksanaan disesuaikan dengan buku pedoman pelaksanaan yang didalamnya juga menjelaskan tentang bagaimana prosedur atau tata cara pelayanan.

Strategi pengembangan Prosedur yang lebih efisien pada klinik UMKM mempermudah pelayanan dan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan sehingga dengan prosedur yang terprogram membuat visi misi tercapai tepat sasaran. Pengembangan system dan prosedur pada klinik UMKM Dinas Koperasi UMKM Prov.Jatim dengan bentuk wujud perubahan struktur. Petunjuk Pelaksanaan dan Petunjuk Teknis (Juklak dan juknis) dalam pemberian pelayanan kepada para calon peserta pelatihan. dalam bentuk organisasional, memberdayakan pegawai, dan memberdayakan komunitas.

3. Strategi infrastruktur.

Pelayanan yang diberikan ditujukan untuk kepuasan masyarakat untuk itu disediakan sarana pendukung, Infrastruktur yang menunjang pada Dinas Koperasi dan UMKM Prov.Jatim dan klinik KUMKM sangat membantu proses berjalanya optimalisasi pelatihan secara *offline* dengan masyarakat datang secara langsung konsultasi secara langsung dengan nyaman dan memberikan fasilitas berupa pelatihan singkat berbagai ketrampilan ataupun fasilitas mobil klinik yang



memberikan penyuluhan arahan pada pelaku usaha kecil yang terdaftar atau yang antusias memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh dinas koperasi UMKM. Pembangunan gedung berkala dan fasilitas yang distandarkan sehingga apa yang dicapai dalam strategi infrastruktur yg menunjang dapat tercapai dan lebih mampu mewujudkan visi dan misi. Dengan adanya fasilitas infrastruktur sangat menunjang seperti tersedianya perpustakaan kecil yang menyediakan berbagai macam buku ketrampilan *intarapreneur* bisa dipinjam di fotocopy. Fasilitas di klinik UMKM infrastruktur gedung yang cukup menunjang dengan ruangan konsultasi dan perpustakaan tetapi juga dilengkapi fasilitas computer buku perpustakaan *diplay* produk kerajinan pelatihan ataupun khas kerajinan di tiap kota jawa timur.

4. Strategi pengembangan budaya.

Strategi mendorong "persaingan sehat" guna meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai, melalui penerapan reward and punishment dengan memperhitungkan resiko ekonomi dan pemberian penghargaan. Hubungan pengembangan culture yaitu dengan budaya pelayanan dan kinerja yang baik inovatif perprestasi bersaing sportif akan mengikis budaya pegawai yg cenderung orang bilang santai bahkan bermalasan. Dengan pelayanan pada customer ataupun masyarakat dan pemerintah yg ramah komunikatif smart akan membawa budaya pelayanan perusahaan yang berkesan mampu bersaing, dalam suatu organisasi, penilaian kinerja memberikan mekanisme penting bagi manajemen untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan-tujuan dan standar-standar kinerja dan memotivasi kinerja pegawai diwaktu berikutnya. (Handoko:2000) menjelaskan bahwa motivasi merupakan kegiatan yang mengakibatkan, menyalurkan dan memelihara perilaku manusia.

Klinik UMKM menerapkan strategi pengembangan kulture ini dalam bentuk pemberian reward seperti setiap satu bulan sekali diberlakukan penilaian kepada beberapa pegawai yang terbaik dan pegawai yang terbaik tersebut diberikan tanda PIN khusus. Pemberian reward ini mulai dilaksanakan pada tahun 2013. Pemberian tanda itu dimaksudkan agar semua pegawai dinas Koperasi dan UMKM Prov.Jawa Timur mengetahui bahwa pegawai tersebut adalah pegawai terbaik pada bulan itu. Dengan demikian para pegawai bukan cuman pada klinik KUMKM akan selalu

bersaing untuk menjadi pegawai yang terbaik, baik dalam urusan kedisiplinan ataupun dalm urusan pemberian layanan .

Strategi budaya bertujuan mengubah budaya yang dapat menghalangi ke arah suatu perubahan. Strategi budaya menegaskan bahwa kinerja sektor publik ditentukan oleh suatu *culture* atau budaya yang melekat pada dirinya seperti unsur kebiasaan, emosi dan psikolog pegawai. Budaya organisasi merupakan sistem tindakan yang berbeda dalam organisasi yang terpola dalam mengarahkan untuk menanggapi rangsangan dari luar dengan cara yang berbeda, (Wilson dalam Nurmandi, 2010).

Klinik UMKM merupakan sebuah pelayanan yang melayani para masyarakat, Klinik UMKM juga memiliki budaya organisasi sendiri yang biasa dikenal dengan ARCAM yaitu singkatan dari Akurat, Ramah, Cepat, Aktual dan Memuaskan. Budaya ARCAM secara umum diartikan sebagai pelayanan informasi dan layanan dalam penempatan tenaga kerja dilakukan secara Akurat, Ramah, Cepat, Aktual dan Memuaskan pencari kerja. Budaya organisasi yang diterapkan oleh Klinik UMKM adalah 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) dan ARCAM (Akurat, Ramah, Cepat, Aktual dan Memuaskan). Dengan adanya budaya organisasi tersebut dapat meningkatkan kinerja para pegawai dan untuk mencapai visi dan Klinik UMKM yaitu memuaskan para pencari informasi masyarakat dan para *stakeholder*.

5. Strategi Kewirausahaan

Strategi ini memusatkan perhatian untuk bertanggung jawab terhadap masyarakat atau calon peserta. pelayanan kepada pelanggan adalah tentang memberikan sesuatu kepada pelanggan tentang apa yang mereka inginkan atau tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Dalam kaitan strategi kewirausahaan, klinik UMKM selalu berusaha untuk memperhatikan kepentingan dan kepuasan pelanggan, dimana dalam hal ini pelanggan adalah para pencari informasi. Upaya yang dilakukan untuk memperhatikan kepuasan pelanggan adalah meningkatkan pelayanan klinik UMKM melalui jenis layanan Klinik UMKM diantaranya:

1. Bimbingan karir, yang kegiatannya berupa: Workshop kwirausahaan, melibatkan narasumber dari perusahaan, perguruan tinggi dan tim klinik UMKM.

Konseling dari Konsultan karir individual. Bimbingan karir dalam kegiatan pelatihan singkat, Materi yang digunakan dalam kegiatan pelatihan singkat diantaranya adalah mengenal kondisi lapangan kerja atau melihat peluang usaha, pengenalan berbagai produk kerajinan dan yang diminati atau bakat yang dimiliki. menumbuhkan minat kerja pada bidang pekerjaan yang sedang berkembang, memilih pekerjaan dan merencanakan karir, pengenalan kewirausahaan dan mengelola keuangan atau usaha kecil, membimbing mengarahkan usaha usaha yg sudah dirintis dan mendampingi /meminjamkan modal.

2. Bidang Usaha Mandiri, berupa info tentang pengembangan kesempatan kerja informal melalui usaha mandiri dan teknologi tepat guna. Adapun kegiatan dalam bidang usaha mandiri adalah workshop kewirausahaan melibatkan narasumber pelaku usaha mandiri dan tim konsultan klinik UMKM, konseling kewirausahaan secara individual dan informasi akses pelatihan usaha mandiri.
3. Hubungan Masyarakat dimana kegiatannya adalah relasi dengan perusahaan dan institusi jejaring bursa kerja, publikasi mengenai info pelatihan terkait pelatihan usaha dan ketrampilan atau kerajinan, pada masyarakat yang membutuhkan pelatihan dan sudah memenuhi kualifikasi akan di bombing dan di beri pelatihan baik singkat ataupun konseling kwirausahaan.

Bentuk pelayanan klinik UMKM adalah pelayanan informasi secara offline. Secara off line: memberikan pelayanan ditempat secara langsung dan terpadu yang mencakup jenis-jenis pelayanan yang berhubungan dengan: (pelatihan singkat, bimbingan karir, pemberdayaan usaha mandiri/informal). Para pencari informasi dapat datang secara langsung ke klinik UMKM untuk memperoleh pelayanan dari para aparatur yang bertugas. Dengan strategi kwirausahaan baik secara pelatihan singkat atau konsultasi bisnis, pendampingan kewirausahaan diharapkan mampu memberikan wawasan baru pada masyarakat yg ikut serta partisipasi ataupun pelaku usaha UKM agar mampu meningkatkan usahanya lebih baik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Osborne dan Plastrik (2001), dalam teori strategi pelayanan membuat konsep penjabaran dan pemikiran monumental yang lahir sebelumnya dari Osborne dan Gaebler (2000), yaitu Mewirausahakan Birokrasi (*Reinventing Government*) yang telah memberikan perspektif baru dalam pengelolaan pemerintahan diseluruh penjuru dunia. Menurut Osborn dan Plastrik, **Stratrgi pelayanan pada klinik (UMKM) usaha Mikro, kecil dan menengah dinas koperasi provinsi Jawa Timur.** di lingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan menggunakan lima Strategi, yaitu:

Strategi pengembangan struktur adalah proses menata kembali secara jelas struktur organisasi mengenai tujuan, peran, tanggung jawab dan arah organisasi. Menetapkan tujuan organisasi pada dasarnya merupakan suatu usaha menjadikan misi dalam suatu target dan ukuran kinerja. Penetapan visi dan misi tersebut merupakan bagian yang penting dari suatu organisasi dimana untuk menumbuhkan sikap dan pandangan baik jangka pendek maupun jangka panjang untuk mengelolah organisasi, tak terkecuali bagi Klinik UMKM prov. Jatim adalah menjadi klinik informasi dan layanan pelatihan dan konseling yang handal dan memuaskan pelanggan / stakeholder. Dengan perubahan struktur dari yang sederhana menjadi lebih terspesifikasi dan peningkatan jumlah pegawai kemampuan pegawai sehingga setiap posisi dipercayakan oleh pegawai yang kompetin.

Strategi pengembangan prosedur, mengatur secara detil tahapan pelayanan, maka sistem dan prosedur inilah yang seringkali menjadi sumber penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien dan tidak efektif. Dengan penyederhanaan sistem prosedur pada klinik UMKM selain banyak mengoptimalkan kinerja pegawai juga mempermudah pelayanan pelatihan dan layanan untuk masyarakat dalam hal konsultasi usaha. Strategi penyederhanaan prosedur yang prosedur awalnya kurang jelas arahnya di buat gambaran jelas alur prosedur pelayanan arah masyarakat yang datang ke klinik UMKM tidak perlu mondar mandir Tanya namun pada saat masyarakat masuk akan langsung di terima oleh bagian resepsionis yang kemudian tinggal mengikuti alur kebutuhan pelayanan mau ke

bagian mana dan keperluana apa sampai pada persyaratan yang harus dilengkapi. Pelayanan pada klinik KUMKM strategi pelayanan prosedur yang diberikan untuk masyarakat meliputi pelayanan konsultasi bisnis, informasi bisnis, pendampingan, pelatihan, akses pembiayaan, pemasaran, pustaka enterpraneur, pengurusan ekspor, layanan pendampingan perhitungan pajak, pendampingan pengurusan SNI dan HKI.

Strategi pengembangan infrastruktur, menyangkut penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah, dan terpercaya, yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, pengembangan model-model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi. Strategi infrastruktur diharapkan mampu menyediakan bukan hanya gedung yg standart baik tapi juga fasilitas penunjang lainnya seperti computer fasilitas pelatihan singkat, dan perpustakaan mini maupun mobil klinik yang keliling. Tetapi bisa dimanfaatkan secara optimal, masyarakat mendapatkan pelayanan maksimal.

Strategi pengembangan kultur, ini menyangkut proses perubahan karakter dan mindset seseorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang telah berakar yang kemudian tercermin dalam perilaku melayani masyarakat. Strategi pengembangan kultur dengan merubah budaya kerja pegawai dari yang kurang rajin menjadi lebih rajin tertata rapi dan penyediaan fasilitas layanan ruang tunggu yg ramah komunikatif yang membuat betah pencari masyarakat. Seperti halnya attitude pegawai yang lebih komunikatif dan ramah, tempat tunggu yang nyaman dan tidak membosankan dalam menyampaikan informasi memberikan pendampingan. Klinik UMKM dalam menjalankan strategi pengembangan budaya agar mampu bertahan dalam jangka panjang dan menjadi kebiasaan memberikan penghargaan pada pegawai yang dinilai memberikan pelayanan excellent service, care terhadap peserta pelatihan.

Strategi kewirausahaan, strategi yang menumbuh kembangkan jiwa kewirausahaan ternyata membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menciptakan lapangan pekerjaan baru bidang UKM. Selain itu pelatihan singkat ataupun bimbingan konseling yang diberikan Klinik UMKM

diharapkan mampu membekali pelaku partisipasi peserta untuk lebih berkarya dan menciptakan penghasilan tambahan ataupun lapangan pekerjaan skala rumahan atau industri. Strategi pengembangan kewirausahaan pada klinik KUMKM selain memberikan pelatihan singkat, konsultasi bisnis, dan pendampingan pada peserta agar apa yang diya dapat benar bermanfaat

B. SARAN

1. Perlu diberikan sosialisasi yang terus dilakukan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap pelatihan yang diadakan oleh klinik KUMKM dan konsultasi bisnis, dan pembagian waktu untuk pelatihan terjadwal dengan teratur sehingga masyarakat dapat membagi waktunya untuk mengikuti pelatihan.
2. Pelatihan diklat untuk para pegawai agar mempunyai kemampuan standart pelayanan yang sama sehingga masyarakat tidak lagi punya mindset pelayanan kurang memuaskan/optimal. Apabila semua pegawai dibekali standartisasi pelayanan dalam melayani masyarakat yang ramah, komunikatif tepat sasaran. Jika perlu diberikan penghargaan bagi pegawai yang dinilai memberikan pelayanan optimal bagi masyarakat.
3. Pelatihan sebaiknya juga dilakukan lebih dari satu hari agar peserta bisa lebih paham. Akan materi yang diberikan oleh tutor. Jika perlu diberikan semacam asrama kusus pelatihan yang termonitoring, ditampung selama masa pelatihan yang ditentukan, sehingga setiap peserta bisa saling bertukar fikiran, menambah wawasan menciptakan keakraban pra dan pasca pelatihan.
4. Perlu dirumuskan kebijakan teknis ataupun program baru misalnya penyelenggaraan kompetisi khusus pengerajin kota terbaik dan memberikan penghargaan bagi pemenangnya sehingga pengerajin tetap tekun dan bersemangat dalam melestarikan kerajinanya sehingga terpacu untuk berkembang di kaca internasional.



5. Untuk lebih menguatkan pengerajin maupun UMKM, perlu diadakannya workshop ataupun pelatihan secara khusus agar mereka lebih mumpuni dalam mengembangkan usahanya. Pelatihan juga harus disertai pengawasan yang dilakukan secara berkala dari pihak ke tiga yang mengadakan kerja sama ataupun dari pihak yang membantu dalam pelatihan untuk mengetahui apa saja yang kurang dan perlu diperbaiki

DAFTAR PUSTAKA

Bijah Subijanto, 2007. Inovasi Program Dalam Optimalisasi Kinerja Pelayanan Publik, Jakarta.

David Osborne (sedarmayanti), 2005, Mewirauahakan Birokrasi, Gajah Mada. Yogyakarta.

Fandy Tjiptono, 2006. Manajemen Pelayanan Jasa. Andi, Yogyakarta.

Rusli dan Sinabela, 2006. Pelayanan Publik Era Reformasi. Jakarta.

Hardiansyah,2011. Kualitas Pelayanan Publik. BumiAksara, Jakarta.

Moleong, 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Sinabela, 2007. Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara, Jakarta.

Sirajuddin, 2007. Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan. Pelajar Pustaka. Yogyakarta.

Simamora, 2000. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik, Yogyakarta.

Suharsimi, 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. PT Rineka Cipta. Jakarta

Sugiyono,2006. Metode Penelitian Administrasi, Ed-VI, Alfabeta, Bandung.

Diskriminasi Pelayanan, 15 Desember 2005. Kompas

