

**IMPLEMENTASI SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI DAN UMKM PROVINSI
JAWA TIMUR NO. 903/16029/108.3/2015 TENTANG PENDIRIAN LEMBAGA *COOPERATIVE
TRADING HOUSE* (CTH)**

Endah Widaningsih

S1 Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
endahwida20@gmail.com

Dra. Meirinawati, M. AP

S1 Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
Meirinawati@yahoo.co.id

Abstrak

Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur sebagai penyelenggara pelayanan public membuat suatu terobosan baru untuk mawadahi UMKM khususnya Provinsi Jawa Timur, yaitu lembaga *Cooperative Trading House* (CTH). *Cooperative Trading House* (CTH) adalah lembaga yang dibentuk oleh Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur dengan tujuan mawadahi dan memediasi antara produsen dengan calon buyer potensial. Penelitian ini bertujuan mengetahui Implementasi Surat Keputusan Kepala Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur No. 903/16029/108.3/2015 Tentang Pendirian Lembaga *Cooperative Trading House* (CTH). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun focus penelitian yang mengacu pada model implementasi George C. Edward III, yang terdiri dari empat variable yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birikrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Cooperative Trading House* (CTH) mendapat respon baik oleh masyarakat khususnya yang bergerak di bidang UMKM dalam pelaksanaannya. Saran yang dapat diberikan terkait dengan penelitian ini adalah terkait adanya kendala tentang sumberdaya manusia yang kurang, maka sebaiknya pihak Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur untuk menambah tenaga kerja lagi untuk membantu dalam *pelaksanaan Cooperative Trading House* (CTH).

Kata kunci: Implementasi, Trading House, pemasaran

Abstract

Department of cooperatives and small and Medium Businesses (SMEs) East Java province as the organizer of the public service to make a new terobosan to accomodate SMALL MEDIUM ENTERPRISES especially East Java province, that the institution of Cooperative Trading House (CTH). Cooperative Trading House (CTH) is an institution set up by the Department of cooperatives and SMEs with the purpose of East Java hosts and mediate between producers with potential buyer candidates. This research aims to know the implementation of the decision letter of the head of Department of cooperatives and SMALL MEDIUM ENTERPRISES of East Java province no. 903/16029/108.3/2015 Establishment Of Cooperative Trading House (CTH). This research is descriptive research using this type of qualitative approach. As for the focus of the research implementation model which refers to George c. Edward III, which consists of four variables are: communication, resources, disposition and structure birikrasi. The results showed that Cooperative Trading House (CTH) gets a good response by the community particularly in the field of SMALL MEDIUM ENTERPRISES in its execution. Advice that can be given is related to this research is the existence of the related constraints on human resources is lacking, then we recommend the party Office of cooperation and small medium enterprises (SMEs) of East Java to add labor again for help in the implementation of Cooperative Trading House (CTH).

Keywords: implementation, Trading House, marketing

PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian di Indonesia dibandingkan dengan negara-negara lain seperti Thailand, Vietnam, Filipina dan Malaysia, kontribusi terhadap ekspor di Indonesia masih jauh dari proporsional. Menurut data Asian Development Bank Institute yang dikutip dalam dokumen program Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur, meski Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia menyerap 97,2% dari total tenaga kerja, tapi kontribusi terhadap ekspor hanya 15,8%. Berdasarkan kutipan tersebut, berikut tabel perbandingan kontribusi ekspor dari keempat negara dengan Indonesia:

Tabel 1.1
Perbandingan kontribusi ekspor

Nama Negara	Kontribusi Ekspor tahun 2015
Thailand	29,5%
Vietnam	20%
Filipina	20%
Malaysia	20%
Indonesia	15,8%

Tabel di atas menunjukkan bahwa peran berbagai pihak khususnya pemerintah sangat diperlukan dalam meningkatkan perekonomian nasional. Pembangunan perekonomian nasional merupakan kewajiban suatu negara berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 1 yang berbunyi "Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan". Dalam pasal 33 ayat 1 dijelaskan bahwa kebangkitan ekonomi Indonesia tidak serta merta melibatkan beberapa golongan saja tetapi kebangkitan ekonomi itu harus dapat melibatkan seluruh masyarakat Indonesia dari berbagai lapisan masyarakat. Kebijakan publik menurut Dye dalam Subarsono (2005:2) adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan (public policy is whatever governments choose to do or not to do). Konsep tersebut sangat luas karena kebijakan politik mencakup sesuatu yang tidak dilakukan oleh pemerintah disamping yang dilakukan oleh pemerintah ketika pemerintah menghadapi suatu masalah public.

Dilihat dari hirarkinya, kebijakan public dapat bersifat nasional, regional, maupun lokal, seperti Undang-undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Pemerintah Provinsi, Peraturan Pemerintah Kabupaten atau Kota, dan Keputusan Bupati atau Walikota (Subarsono, 2005:3). Kebijakan public yang telah diterapkan oleh dinas koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur adalah pendirian lembaga Cooperative Trading House (CTH) sebagaimana ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi Jawa Timur Nomor: 903/6029/108.3/2015. Lembaga Cooperative Trading House (CTH) ini mempunyai maksud dan tujuan untuk membangun satu sistem terpadu untuk menangani masalah pasar produk koperasi dan UMKM anggotanya yang secara sistemik menjembatani para produsen dengan akses pasar yang lebih luas. Dengan didirikannya lembaga tersebut

diharapkan para UMKM di Provinsi Jawa Timur dapat merasakan manfaat dalam hal pemasaran.

Cooperative Trading House (CTH) merupakan lembaga yang didirikan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur yang berfungsi melakukan mediasi pengembangan Produk, kemasan dan Pemasaran berbagai produk Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM). *Cooperative Trading House (CTH)* didirikan pada tanggal 7 Juli 2015 dengan maksud membangun satu sistem terpadu untuk membantu memasarkan Produk Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) anggotanya yang secara sistemik menjembatani para produsen dengan akses pasar yang lebih luas.

Cooperative Trading House (CTH) didirikan dengan beberapa dasar tujuan, antara lain memediasi produsen dengan calon buyer; memfasilitasi jaringan usaha dengan pasar dalam negeri dan pasar ekspor; memberikan konsultasi dan bimbingan teknis sesuai kebutuhan kepada produsen; menyampaikan informasi tentang dinamika dan tren pasar berkaitan kualitas produk serta kemasan supaya mendapatkan pasar non retail maupun retail; memfasilitasi kebutuhan Usaha Kecil Menengah (UKM) anggota *Cooperative Trading House (CTH)* dalam rangka mengakses teknologi produksi distribusi dan pemasaran; serta menjembatani perhubungan dengan sumber pendanaan.

Dengan adanya lembaga Cooperative Trading House (CTH), Pemerintah Provinsi Jawa Timur berharap UMKM di Jawa Timur terbantu dalam pemasaran produk UMKM Jawa Timur mampu bersaing dalam pasar global. Berdasarkan wawancara dengan bapak Helmy Syarief selaku Manager Cooperative Trading House (CTH) pada tanggal 6 November 2017:

"Pemasaran sangat penting dalam menjual suatu produk. Karena orang tidak akan mungkin tau produk kita jika tidak kita pasarkan. Oleh karena itu Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur membuat program CTH ini agar para UMKM di Provinsi Jawa Timur dapat memasarkan produknya, paling tidak produk itu bisa dikenal di luar daerah"

Kemudian ditambahkan oleh ibu Silvi selaku staff Galery Cooperative Trading House (CTH) yang menjelaskan bahwa :

" untuk dapat menjual atau memasarkan produknya melalui CTH para UMKM harus menjadi anggota CTH dahulu. Untuk dapat bergabung di CTH ini, UMKM harus memenuhi persyaratan dulu mbk. UMKM yang ingin bergabung harus mengisi formulir dan menyertakan berbagai perlengkapan dan persyaratan yaitu : harus WNI

yang berdomisii Jawa Timur perorangan maupun koperasi, diutamakan produk berbasis agro industry (mamin/non mamin), menyerahkan sampel produk untuk mamin minima 3 pcs setiap varian (1 untuk sampel, 2 untuk tester) untuk non mamin minima 1 pcs setiap varian, minima usaha kecil (asset 50jt selain tanah dan bangunan, omset diatas Rp. 300 juta pertahun), perizinan minim PIRT dan halal untuk mamin, untuk non mamin minim akte pendirian SIUP, NPWP, TDP, sanggup mematuhi aturan yang beraku di CTH Jatim. Kemudian setelah UMKM yang mendaftar sudah memenuhi semua persyaratan, pihak CTH akan menyeleksi terdahulu apakah produk tersebut sudah layak jual atau tidak, lalu hasilnya akan diumumkan dengan menghubungi melalui kontak person. Program kita ini kan untuk membantu memasarkan produk lokal supaya bisa go internasional mbak, jadi ya harus benar-benar diperhatikan semuanya baik dari segi kesiapan, rasa maupun penampilan”.

Target pelaksanaan *Cooperative Trading House* (CTH) adalah Usaha Mikro, Kecil Menengah (UMKM) Provinsi Jawa Timur, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah merupakan pendukung utama terlaksananya CTH ini. Sejalan dengan pendapat Manager *Copeerative Trading House* (CTH) di Dinas Koperasi dan Usaha kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur, Bapak Helmi Syarif mengatakan bahwa:

“partisipasi dari para Usaha Kecil Menengah (UKM) merupakan komponen penting terhadap pelaksanaan *Cooperative Trading House* (CTH) ini, karena memang program ini di bentuk untuk mewedahi mereka.”

Pihak Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur merasa bahwa *Cooperative Trading House* (CTH) akan membantu masyarakat khususnya para Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) untuk memasarkan produknya dalam menghadapi berbagai tekanan pasar dan menampung kemajuan teknologi usaha modern untuk ikut bersaing dalam pasar luar negeri maupun domestik. Sejalan dengan pendapat Manager *Copeerative Trading House* (CTH) di Dinas Koperasi dan Usaha kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur, Bapak Helmi Syarif mengatakan bahwa:

“Saya percaya bahwa dengan adanya CTH ini UKM-UKM khususnya UKM di Jawa Timur, mereka pasti mampu bersaing dalam pasar lokal maupun pasar luar negeri, karena dengan CTH produk mereka akan diproses, diseleksi dan dikemas secara apik sesuai dengan permintaan sehingga layak untuk dipasarkan dalam pasar luar negeri maupun domestik”.

Hal tersebut sesuai berdasarkan wawancara dengan bapak Helmy Syarief selaku Manager CTH pada tanggal 6 November 2017:

“Paling tidak, produk yang kami pasarkan ini dapat dikenal oleh masyarakat lokal dengan baik mbk untuk dapat dikenal oleh warga asing”

Berdasarkan wawancara tersebut diatas, menunjukkan harapan UMKM supaya produknya dapat dipasarkan hingga ke luar negeri, namun Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur belum pernah mengadakan pameran di luar negeri atau berskala internasional. Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur pernah melakukan sosialisasi kunjungan ke Konjen Amerika Serikat (USA) dan Duta Besar Singapura pada tahun 2016, mamun keberlanjutan upaya tersebut belum ada. Berdasarkan fakta tersebut diatas, maka perlu adanya penelitian lebih lanjut terkait sejauh mana **“Implementasi Surat Keputusan Kepala Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur No. 903/16029/108.3/2015 Tentang Pendirian Lembaga *Cooperative Trading House* (CTH)”**. Adapun alasan peneliti memilih Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur karena merupakan instansi satu-satunya yang menerapkan *Cooperative Trading House* (CTH)..

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan salah satu pendekatan penelitian yang digunakan dengan tujuan utama untuk mencari jawaban mendalam atas suatu gejala, fakta atau realita. Pendekatan penelitian deskriptif kualitatif ini menjadikan peneliti sebagai faktor penting dalam melakukan penelitian dan menjawab suatu fenomena sosial yang ditelitinya (J.R. Raco, 2013: 1-2). Dalam penelitian ini dibutuhkan data yang sesuai dengan masalah-masalah yang ada serta tujuan dari penelitian, sehingga dari data yang dikumpulkan dapat dilakukan analisis dan ditarik kesimpulan, untuk itu diperlukan metode penelitian yang tepat dan akurat.

Dari kutipan tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan fenomena yang tengah berlangsung yaitu mendeskripsikan implementasi Surat

Keputusan Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur Nomor.903/16029/108.3/2015 tentang pendirian lembaga *Cooperative Trading House* (CTH) Di Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat untuk melaksanakan kegiatan penelitian dan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyelesaian tugas penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur. Alasan memilih lokasi penelitian di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur adalah karena dinas ini mempunyai sebuah ide yang inovatif, sehingga menarik untuk dilakukan penelitian. Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur sebagai lokasi penelitian beralamat di Jl. Raya Bandara Juanda No. 22, Sidoarjo, Jawa Timur, tlp. (031) 8676645.

Fokus Penelitian

Penetapan fokus di dalam pemilihan penelitian kualitatif sangat penting karena untuk mengarahkan suatu penelitian yang dilakukan, fokus didalam penelitian kualitatif memiliki sifat abstrak. Menurut Sugiyono (2012:207), salah satu pemahaman mengenai gejala dari suatu obyek dalam penelitian kualitatif yaitu bersifat holistik (menyeluruh), tidak dapat di beda-bedakan). Dalam mempertajam penelitian dan agar masalah tidak meluas, peneliti kualitatif menetapkan fokus penelitian.

Adapun fokus dalam penelitian ini peneliti menggunakan model implementasi kebijakan public Menurut George C. Edwards III dalam Widodo (2013:96), yaitu:

1. Komunikasi
2. Sumber Daya
3. Disposisi
4. Struktur birokrasi.

Teknik Pengumpulan Data

Karakteristik penelitian kualitatif lebih banyak dilakukan dilapangan. Oleh karena itulah, teknik pengumpulan data yang digunakan juga memiliki karakteristik dengan lapangan, yakni observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi adalah mengumpulkan data langsung dari lapangan. Observasi dilakukan secara sistematis, meliputi mengidentifikasi tempat penelitian, membuat pemetaan sampai diperoleh sasaran penelitian, melakukan identifikasi objek

observasi (kapan, berapa lama dan bagaimana) dan kemudian merancang wawancara dengan segala peralatan yang dibutuhkan (Raco, 2013:112).

Observasi berfungsi untuk memberikan pemahaman terhadap area atau lokasi penelitian sehingga akan mempermudah dalam mengumpulkan data-data dan informan yang dibutuhkan. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistic kejadian dan untuk menjawab pertanyaan dari penelitian tersebut. Pada penelitian yang dilakukan di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil, Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur ini, pengamatan dilakukan dengan beberapa alat pendukung seperti catatan kejadian untuk menulis hasil penelitian, kamera untuk merekam dan mengabadikan gambar yang mendukung dalam penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah pertukaran informasi antara satu orang sebagai pewawancara dan satu orang sebagai penjawab pertanyaan penanya yang disebut informan. Pewawancara adalah orang yang yang menggunakan metode wawancara sekaligus bertindak sebagai pemimpin dalam proses wawancara (Bangin, 2007:108).

Adapun metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara mendalam. Metode wawancara mendalam adalah metode di mana pewawancara menanyakan pertanyaan-pertanyaan kepada informan. Wawancara dilakukan dengan pihak yang berada di Dinas Koperasi dan Usaha, Kecil, Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur secara langsung dan ditujukan kepada:

1. Helmy Syarief, SHT selaku Manager Cooperative Trading House (CTH)
2. Dian Febriana, S. Sos selaku Staff Bagian pemasaran.
3. Silvia Damayanti selaku Staff bagian registrasi.

4. Dokumentasi

Teknik dokumentasi menurut Sugiono (2008:83), merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. sedangkan menurut Arikunto (2006:158), menjelaskan bahwa dokumentasi adalah

mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapor, agenda dan sebagainya.

Dari kedua pengertian menurut para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian baik berupa tulisan, film atau gambar yang berfungsi memberikan informasi dalam proses penelitian.

Dokumentasi yang diperoleh dari penelitian ini adalah data berupa struktur organisasi Cooperative Tradung House (CTH), prosedur dan formulir pendaftaran dan lembar jawaban dari beberapa pertanyaan yang diajukan oleh peneliti terkait implementasi Surat Keputusan Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur Nomor.903/16029/108.3/2015 tentang pendirian lembaga Cooperative Trading House (CTH) di Dinas Koperasi dan Usaha, Kecil, Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan secara keseluruhan data yang didapat selama proses penelitian. Miles dan Huberman (Sugiyono, 2012:246-247) menyatakan bahwa dalam mengolah data kualitatif perlu dilakukan melalui tahap reduksi, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

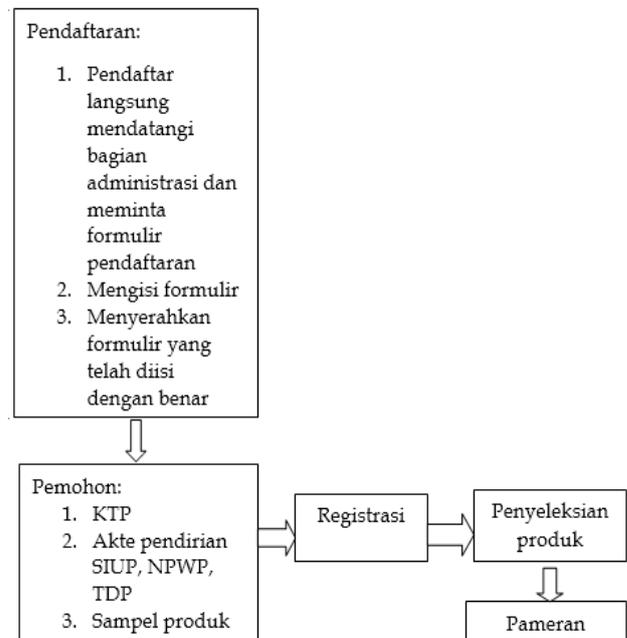
Implementasi Surat Keputusan Kepala Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur No. 903/16029/108.3/2015 Tentang Pendirian Lembaga *Cooperative Trading House* (CTH)

Cooperative Trading House (CTH) adalah lembaga yang didirikan untuk mewadahi para UMKM yang ada di Provinsi Jawa Timur agar mereka dapat mengenalkan dan memasarkan produk mereka di pasar lokal maupun internasional. Syarat dan ketentuan harus dipenuhi dalam pendaftaran anggota baru *Cooperative Trading House* (CTH). Diantaranya yaitu: harus WNI yang berdomisili Jawa Timur perorangan maupun koperasi, diutamakan produk berbasis agro industry (mamin/non mamin), menyerahkan sampe produk untuk mamin minima 3 pcs setiap varian (1 untuk sampe, 2 untuk tester) untuk non mamin minima 1 pcs setiap varian, minima usaha kecil

(asset 50jt selain tanah dan bangunan, omset diatas Rp. 300 juta pertahun), perizinan minim PIRT dan haa untuk mamin, untuk non mamin minim akte pendirian SIUP, NPWP, TDP, sanggup mematuhi aturan yang beraku di CTH Jatim. Kemudian setelah UMKM yang mendaftar sudah memenuhi semua persyaratan, pihak CTH akan menyeleksi terdahulu apakah produk tersebut sudah layak jual atau tidak, lalu hasilnya akan diumumkan dengan menghubungi melalui kontak person.

Bagi masyarakat atau UMKM yang akan menjadi calon anggota *Cooperative Trading House* (CTH) harus melakukan registrasi terlebih dahulu. Registrasi untuk menjadi calon anggota *Cooperative Trading house* (CTH) disini masih dilakukan secara manual. Hal pertama yang dilakukan untuk para calon anggota CTH adalah dengan mendatangi gedung CTH yang terletak sebelah kanan gedung Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur untuk mengambil formulir pendaftaran, setelah itu calon anggota mengisi formulir pendaftaran beserta melengkapi berkas-berkas yang diperlukan termasuk menyerahkan sampel produk untuk diseleksi, setelah selesai mengisi formulir pendaftaran maka petugas akan melakukan proses lebih lanjut untuk kemudian calon pendaftar dihubungi melalui contact person tentang kelayakan produk mereka sehingga dapat turut bergabung dalam *Cooperative Trading House* (CTH). Berikut adalah alur pendaftaran calon anggota *Cooperative Trading House* (CTH) secara manual:

Bagan Alur Pendaftaran Anggota CTH



Sumber: Data olahan Dinas Koperasi tahun 2015

PENUTUP

Simpulan

Implementasi Surat Keputusan Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur Nomor.903/16029/108.3/2015 tentang pendirian lembaga *Cooperative Trading House* (CTH) di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur dapat dilihat dari empat variable yang mempengaruhi kinerja implementasi yang mengacu pada model implementasi yang dikemukakan oleh George C. Edward III yaitu:

1. komunikasi, komunikasi dalam implementasi Surat Keputusan Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur Nomor.903/16029/108.3/2015 tentang pendirian lembaga *Cooperative Trading House* (CTH) di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur diketahui dari adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur yang melalui tatap muka secara langsung
2. sumber daya, sumber daya dalam pelaksanaan *Cooperative Trading House* (CTH) di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur adalah pegawai yang ditunjuk untuk mengelola program tersebut dan jumlah yang staff yang ada terdapat 6 staff yang berperan dalam pelaksanaan *Cooperative Trading House* (CTH) di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur. Secara kuantitas, jumlah staff yang ada masih dirasa kurang karena tidak sebanding dengan banyaknya pekerjaan yang tidak bisa dikerjakan banyak satu orang.
3. disposisi, dimana sikap dan komitmen dari pelaksana *Cooperative Trading House* (CTH) dalam menjalankan tugas sudah sesuai dengan kode etik yang sudah ada. Yang sangat merasakan adanya CTH adalah para UMKM yang ada di seluruh Provinsi Jawa Timur, karena dengan adanya program ini mereka jadi dimudahkan dalam mengenalkan dan memasarkan produk mereka di pasar lokal maupun pasar internasional..
4. struktur birokrasi, bentuk tanggung jawab pelaksana *Cooperative Trading House* (CTH) di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur dilakukan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur No. 903/16029/108.3/2015.

Saran

Berdasarkan penelitian diatas, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti dalam peningkatan

excellence service yang ada di Bandara Juanda ialah terkait adanya kendala tentang kurangnya sumber daya manusia sehingga pelaksanaan *Cooperative Trading House* (CTH) menjadi kurang efisien, kemudian terkait sosialisasi agar lebih ditekankan lagi dalam penyampaiannya khususnya UMKM yang berada di daerah-daerah plosok yang belum terjangkau oleh *Cooperative Trading House* (CTH). Misalnya para UMKM yang sudah menjadi anggota harus menginformasikan kepada UMKM yang belum atau tidak tau tentang *Cooperative Trading House* (CTH) untuk segera bergabung dan pihak *Cooperative Trading House* (CTH) untuk lebih menekankan terkait kunjungan ke daerah-daerah terpencil agar mereka dapat memasarkan produk mereka juga ke dalam pasar local maupun luar negeri, kemudian terkait UMKM yang tidak lolos seleksi dalam pendaftaran sebagai anggota *Cooperative Trading House* (CTH) agar langsung diarahkan ke bagian Lembaga yang menangani terkait pembinaan agar para UMKM yang belum memenuhi kriteria dapat segera memenuhi dan tergabung dalam *Cooperative Trading House* (CTH), lalu untuk masalah sumber daya manusia sebaiknya pihak Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur agar menambah tenaga kerja lagi untuk membantu dalam pelaksanaan *Cooperative Trading House* (CTH). Agar pelaksanaan *Cooperative Trading House* (CTH) dapat terlaksana dengan efektif dan efisien.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

- a. Para dosen S1 ilmu administrasi negara FISH Unesa,
- b. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing
- c. Indah Prabawati, S.Sos., M.Si. dan Hj. Weni Rosdiana, S. Sos., M. AP selaku dosen penguji,
- d. M. Farid Ma'rud S.sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zaenal. 2012. Kebijakan Publik. Jakarta; Salemba Humanika
- Adi, Isbandi Rukminto. 2012. Intervensi & Pengembangan Masyarakat Sebagai Upaya Pemberdayaan Masyarakat. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Anwas, Oos M. 2013. Pemberdayaan Masyarakat Di Era Global. Bandung: Alfabeta.
- Bangin M. Burhan. 2007. Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya, Ed. I Cet I, Jakarta : Prenada Media Group.
- Handoko, Hani. 2012. Manajemen. Yogyakarta: FPFE-Yogyakarta.
- Indrawijaya, Adam Ibrahim. 2010. Teori Perilaku dan Budaya Organisasi. Bandung: PT Refika Aditama

- Mardikanto, Totok. 2013. *Pemberdayaan Masyarakat dalam Perspektif Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nawawi, Ismail, 2009. *Public Policy Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek*. PT Putra Media Nusantara, Surabaya.
- Nugroho, Riant. 2012. *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Komputerindo.
- Raco, J.R., 2013. *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, Jakarta: Grasindo.
- Santosa, Imam. 2014. *Pengembangan Masyarakat Berbasis Sumber Daya Lokal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet ke XVII, Bandung: Alfabeta.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Apikasi, dan Impementasi Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung: Mandar Maju.
- Winarno, Budi, 2005. *Teori dan proses Kebijakan Publik, Media Pressindo, Yogyakarta.*
- Dokumentasi
Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Jawa Timur 2017
- Rujukan Online
Berita resmi statistik Provinsi Jawa Timur, (online), (https://jatim.bps.go.id/4dm!n/brs_ind/brsInd-20160205113804.pdf, diakses tanggal 6 Desember 2017)
- Profil Tentang Pelayanan di Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur, (Online), (<http://www.diskopumkm.jatimprov.go.id/view-media.php?pages=content&id=52&bidang=>, diakses tanggal 28 April 2017).
- Papiaya, Frans, dkk. *Implementation of the Economic Program Empowerment of Local Communities in Sota District, Merauke Sub District* (online), vo. 3 No. 4 (<https://www.omicsonline.org/open-access/implementation-of-the-economic-program-empowerment-of-localcommunities-in-sota-district-merauke-sub-district-2315-7844-1000195.php?aid=82503>. Diakses tanggal 6 desember 2017)
- Gus Sulton Hamid. 2014. *Implementasi Program Corporate Social Responsibility (Studi Pada Bina Lingkungan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya)*, (online), vo. 2 No. 3 (<http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/9072>, diakses tanggal 13 desember 2017)
- Angga Tommy Eko Prabowo. 2015. *Implementasi Program Corporate Social Responsibility PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jawa Timur (Studi Pada Bina Lingkungan Bank Sampah Bintang Mangrove di Kelurahan Gunung Anyar Tambak Surabaya)*, (online), vo. 3 No. 4 (<http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/11808>, diakses tanggal 13 desember 2017)