



## Kinerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian dalam Upaya Menangani Kemiskinan Melalui Program “Sukabumi Kece” di Kota Sukabumi

Irpandea Putra Sutriyana <sup>1)</sup>; Dine Meigawati <sup>2)</sup>; Yana Fajar Basori <sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi dan Humaniora, Universitas Muhammadiyah Sukabumi

Email: <sup>1)</sup> [irfansutriyana@gmail.com](mailto:irfansutriyana@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [30 April 2022]

Revised [28 Mei 2022]

Accepted [16 Juni 2022]

### KEYWORDS

Performance, Sukabumi  
Kece, Poverty

This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Kinerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian dalam Upaya Penanggulangan Kemiskinan Melalui Program Kecil Sukabumi di Kota Sukabumi”. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana kinerja Diskopdagri Kota Sukabumi dalam menanggulangi kemiskinan di Kota Sukabumi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan belum optimalnya pelaksanaan program Kece Sukabumi yang dilakukan oleh Diskopdagrin terhadap kemiskinan di Kota Sukabumi. Selain itu, program pelatihan dan pendampingan yang diberikan Diskopdagrin Kota Sukabumi kepada masyarakat belum sepenuhnya berjalan maksimal akibat adanya pandemi COVID-19 yang mengakibatkan program ini dilaksanakan terlebih dahulu sebelum pelaksanaannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program Sukabumi Kece masih belum optimal dalam menangani kemiskinan di Kota Sukabumi.

### ABSTRACT

This research is entitled "Performance of the Cooperative Service, Small and Medium Enterprises, Trade and Industry in an effort to overcome poverty through the small Sukabumi program in Sukabumi City". This study aims to provide an overview of how the performance of the Sukabumi City Diskopdagri in dealing with poverty in Sukabumi City. This research is motivated by the problem of not yet optimal implementation of the Sukabumi Kece program carried out by Diskopdagrin against poverty in Sukabumi City. In addition, the training and assistance program provided by the Sukabumi City Diskopdagrin to the community did not fully run optimally due to the COVID-19 pandemic which resulted in this program being carried out first before its implementation. The method used in this research is descriptive qualitative research method. The data collection techniques were carried out through observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that the implementation of the Sukabumi Kece program is still not optimal in dealing with poverty in Sukabumi City.

## PENDAHULUAN

Program Sukabumi Kece merupakan salah satu program unggulan yang dirancang Pemerintah Kota Sukabumi untuk menangani kemiskinan di wilayah Kota Sukabumi. Melalui Sukabumi Kece masyarakat atau pelaku UMKM akan mendapatkan program Pelatihan, Pendampingan dan Pengembangan Kewirausahaan yang dibawah oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian Kota Sukabumi. Program ini adalah salah satu program unggulan yang pertama kali di launching pada bulan Desember tahun 2018 lalu oleh bapak Wali Kota Sukabumi Ahcmad Fahmi dan sudah dilaksanakan padatahun 2020.

Pemerintah Kota Sukabumi berharap program Sukabumi Kece ini benar- benar terlaksana dengan baik dan dapat menjadi jawaban bagi masyarakat yang saat ini terdampak pandemi. Tercatat pada tahun 2019 berdasarkan data Provinsi Jawa Barat ada sekitar 40.000 UMKM yang ada di Kota Sukabumi. Namun, dari jumlah tersebut tidak semua masuk ke pembinaan, sebab ada beberapa jumlah yang gulungtikar akibat Covid- 19.

Sangat disayangkan di tahun 2020 Program Sukabumi Kece tidak berjalan secara optimal karena efek pandemi covid yang hampir tiga tahun menyerang Indonesia yang dampaknya dirasakan oleh masyarakat Indonesia khususnya Kota Sukabumi. Sehingga program ini rencananya akan di realisasikan kembali secara bertahap dan di sesuaikan dengan kondisi di lapangan.

jumlah penduduk miskin di Kota Sukabumi seiring pergantian tahun mengalami peningkatan, pada tahun 2019 mengalami kenaikan dengan presentase 6,67% menjadi 8,25% yang dihitung dengan perpaduan dengan jumlah penduduknya, dengan begitu tercatat peningkatan jumlah penduduk miskin yang terus meningkat dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021.

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa jumlah penduduk miskin di Kota Sukabumi seiring pergantian tahun mengalami peningkatan, yang dimana pada tahun 2019 mengalami kenaikan dengan presentase 6,67% menjadi 8,25% yang dihitung dengan perpaduan dengan jumlah penduduknya, dengan begitu tercatat peningkatan jumlah penduduk miskin yang terus meningkat dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021. Hal ini tentunya menjadi pusat perhatian pemerintah Kota Sukabumi dalam menangani kemiskinan di wilayah Kota Sukabumi, karena peneliti melihat info grafik kemiskinan di tahun 2020 dan 2021 kembali meningkat dan ini menjadi tugas utama Stakeholder dalam upaya mengurangi tingkat kemiskinan di Kota tersebut.

**Tabel 1. Jumlah Kemiskinan di Kota Sukabumi**

Indikator Kemiskinan			
Indikator Kemiskinan	2019	2020	2021
Jumlah Penduduk Miskin	21.870	25.420	27.190
Persentase Penduduk Miskin	6.67%	7.70%	8,25%

Sumber: Badan Pusat Statistika Kota Sukabumi, 2021

Melalui program Sukabumi Kece pemerintah Kota Sukabumi terus melakukan persiapan secara matang guna untuk merealisasikan program ini dengan maksimal. Kinerja pemerintah sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan program ini khususnya Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian Kota Sukabumi dalam upaya menangani kemiskinan di Kota Sukabumi.

Selain itu, dalam program Sukabumi Kece masyarakat khususnya pelaku UMKM di Kota Sukabumi mengeluhkan terkait sistem manajemen dan permodalan usaha. Masyarakat menginginkan adanya pinjaman modal untuk pelaku usaha yang ingin merintis usaha baru, karena untuk membuka usaha membutuhkan modal yang cukup untuk mencukupi kebutuhan usaha masyarakat. Maka dari itu mereka menginginkan pihak Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian melalui Program Sukabumi Kece ini untuk memberikan pinjaman modal agar kebutuhan usaha masyarakat tercukupi namun hal itu belum bisa direalisasikan karena masih ada beberapa tahapan yang belum terlaksana.

## LANDASAN TEORI

### Kinerja

Adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya

Menurut Dwiyanto (1995: 45) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil kerja atau tingkat pencapaian tujuan organisasi, indikator kinerja adalah besaran atau variabel yang dapat digunakan untuk menentukan tingkat pencapaian tujuan, yaitu: output, efisiensi, dan efektivitas. Adapun indikator kinerja yang dimaksud adalah:

### Produktivitas, merupakan konsep efisiensi (output dan input).

Kualitas layanan, adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu organisasi atau pemerintah yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada masyarakat.

Responsivitas, yaitu kemampuan organisasi untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.



Responsibilitas, yaitu pelaksanaan kegiatan organisasi yang dilakukan sesuai dengan kebijakan organisasi. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi atau instansi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

### **Pengertian Kinerja Organisasi**

Kinerja organisasi merupakan indikator tingkatan prestasi yang dapat dicapai dan mencerminkan keberhasilan suatu organisasi, serta merupakan hasil yang dicapai dari perilaku anggota organisasi. Kinerja bisa juga dikatakan sebagai sebuah hasil (output) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (input).

Kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu organisasi. Bagi suatu organisasi, kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama antara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi (Tsauri 2014:32)

Hasil kerja yang dicapai oleh suatu instansi dalam menjalankan tugasnya dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan input, output, outcome, benefit, maupun impact dengan tanggung jawab dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Adanya hasil kerja yang dicapai oleh instansi dengan penuh tanggung jawab akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien. Organisasi pemerintahan menggunakan alat, teori yang digunakan yaitu teori kinerja dari Baban Sobandi dan para ahli lainnya dalam bukunya yang berjudul Desentralisasi dan Tuntutan Penataan Kelembagaan Daerah, berikut adalah indikator kinerja organisasi menurut baban sobandi.

1. Keluaran (Output)
2. Hasil
3. Kaitan Usaha dengan Pencapaian
4. Informasi Penjelas

Pertama, keluaran (output) adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik atau pun non fisik. Suatu kegiatan yang berupa fisik maupun non fisik yang diharapkan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Kelompok keluaran (output) meliputi dua hal. Pertama, kualitas pelayanan yang diberikan, indikator ini mengukur kuantitas fisik pelayanan. Kedua, kuantitas pelayanan yang diberikan yang memenuhi persyaratan kualitas tertentu.

Kedua, hasil adalah mengukur pencapaian atau hasil yang terjadi karena pemberian layanan. segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). Maka segala sesuatu kegiatan yang dilakukan atau dilaksanakan pada jangka menengah harus dapat memberikan efek langsung dari kegiatan tersebut. Kelompok hasil, mengukur pencapaian atau hasil yang terjadi karena pemberian layanan, kelompok ini mencakup ukuran persepsi publik tentang hasil. Ukuran keluaran disebut sangat bermanfaat jika disajikan secara komparatif dengan hasil tahun sebelumnya, target, tujuan, atau sasaran, norma, atau standar yang diterima secara umum. Efek sekunder dari pelayanan atas penerimaan atau pengguna bisa teridentifikasi dan layak dilaporkan. Ukuran itu mencakup akibat tidak langsung yang signifikan, dimaksud atau tidak dimaksud, positif atau negatif, yang terjadi akibat pemberian pelayanan yang diberikan.

Ketiga, kaitan usaha dengan pencapaian adalah ukuran efisiensi yang mengkaitkan usaha dengan keluaran pelayanan. Berdasarkan pengertian diatas, maka Mengukur sumber daya yang digunakan atau biaya per unit keluaran, dan memberi informasi tentang keluaran ditingkat tertentu dari penggunaan sumber daya, menunjukkan efisiensi relatif suatu unit jika dibandingkan dengan hasil sebelumnya, tujuan yang ditetapkan secara internal, norma atau standar yang bisa diterima atau hasil yang bisa dihasilkan setara. Indikator yang mengaitkan usaha dengan pencapaian, meliputi dua hal. Pertama, ukuran efisiensi yang mengaitkan usaha dengan keluaran pelayanan, indikator ini. mengukur sumber daya yang digunakan atau biaya per unit keluaran, dan memberi informasi tentang keluaran ditingkat tertentu dari penggunaan sumber daya di lingkungan organisasi. Kedua, ukuran biaya hasil yang menghubungkan usaha dan hasil pelayanan, ukuran ini melaporkan biaya per unit hasil, dan mengaitkan biaya dengan hasil sehingga manajemen publik dan masyarakat bisa mengukur nilai pelayanan yang telah diberikan.

Keempat, informasi penjelas adalah suatu informasi yang harus disertakan dalam pelaporan kinerja yang mencakup informasi kuantitatif dan naratif. Membantu pengguna untuk memahami ukuran kinerja yang dilaporkan, menilai kinerja suatu organisasi, dan mengevaluasi signifikansi faktor yang akan mempengaruhi kinerja yang dilaporkan. Ada dua jenis informasi penjelas yaitu pertama, faktor substansial yang ada diluar kontrol seperti karakteristik lingkungan dan demografi. Kedua, faktor yang dapat dikontrol seperti pengadaan staf.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam rencana penelitian ini yaitu, metode penelitian kualitatif. Menurut Creswell dalam bukunya yang berjudul *Research Design* (2016:4-5). Penelitian kualitatif adalah metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang – oleh sejumlah individu atau sekelompok orang – dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum dan menafsirkan makna data. Siapapun yang terlibat dalam bentuk penelitian kualitatif harus menerapkan cara pandang penelitian yang bergaya induktif, berfokus pada makna individual, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan.

Dalam menentukan informan pada usulan penelitian ini yaitu menggunakan Crancangan non probability sampling dengan teknik Purposive sampling. Purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Hal tersebut dilakukan karena unntuk memudahkan peneliti dalam mencari informan yang sudah ditentukan Sugiono (2019:289). Adapun penentuan infoman-infoman dalam usulan penelitian ini:

1. Kepala bidang UMKM Diskopdagrin Kota Sukabumi
2. Pegawai/staff bidang UMKM Diskopdagrin Kota Sukabumi
3. Masyarakat/Pelaku UMKM di Kota Sukabumi

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Menurut Cresswell (2016 : 267) observasi kualitatif adalah observasi yang didalamnya peneliti peneliti langsung turun kelapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Adapun wawancara merupakan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab (Satori dan Komariah, 2014:130). Sedangkan studi dokumentasi adalah pengumpulan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian kemudian ditelaah secara intens sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian (Satori dan Komariah, 2014:149). Dalam penelitian ini, pengujian kredibilitas data dilakukan dengan teknik triangulasi. Terdapat 3 jenis triangulasi yaitu : (1) triangulasi sumber, (2) tranguulasi teknik, dan (3) triangulasi waktu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mendeskripsikan bahwa Kinerja Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian Kota Sukabumi dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori kinerja organisasi menurut Dwiyanto (2006:5). Menurut Dwiyanto ada lima indikator untuk menilai kinerja organisasi 1). Produktivitas, 2). Kualitas Layanan, 3). Responsivitas, 4). Responsibilitas, 5). Akuntabilitas.

### Produktivitas

Konsep produktivitas dilihat dari seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. Dalam penelitian ini, konsep produktivitas ditekankan pada sejauh mana upaya yang dilakukan oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian dalam menangani kemiskinan di Kota Sukabumi melalui Program Sukabumi Kece.

Dalam penelitian ini produktivitas Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian Kota Sukabumi dalam menjalankan program Sukabumi Kece dapat diketahui dari kesesuaian antara hasil yang diperoleh dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya dan upaya



menangani kemiskinan di Kota Sukabumi melalui berbagai kegiatan atau program yang dilakukan oleh Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian Kota Sukabumi.

Berdasarkan dari hasil penelitian maka dapat diketahui bahwa Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian Kota Sukabumi menerapkan target tinggi untuk program ini, namun di tahun 2020-2021 membuat program ini harus ditunda sehingga belum berjalan secara maksimal. Akan tetapi di tahun 2022 persiapan program ini sudah jauh lebih baik sehingga pelaksanaan program ini akan dilakukan secara bertahap kepada peserta yang mengikuti program ini.

Selain itu pelaksanaan program Sukabumi Kece ini sudah berjalan cukup efektif hal ini disampaikan oleh Kepala Bidang UMKM yang melaksanakan pelatihan dan pendampingan langsung kepada masyarakat yang mengikuti program ini.

### **Kualitas Layanan**

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang di terima dari organisasi publik.

Dalam mengukur kualitas layanan, hal pertama yang menjadi poin penting adalah bagaimana pegawai yang memberikan pelayanan paham akan tugasnya masing-masing, agar tercipta layanan yang sesuai dengan aturan yang ada.

Maka dari itu Berdasarkan dari hasil penelitian menyebutkan bahwa Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian Kota Sukabumi telah berupaya melakukan pelayanan yang maksimal sesuai aturan yang ada. Dan mengenai kepuasan masyarakat secara umum dapat dikatakan cukup baik. Karena hasil wawancara dengan informan yang mengikuti program sukabumi kece menyatakan cukup puas dengan layanan Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian Kota Sukabumi.

### **Responsivitas**

Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

Berdasarkan dari hasil penelitian menyebutkan bahwa Responsivitas Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian Kota Sukabumi sangat baik dan sangat membantu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dalam program ini peran masyarakat sangat penting, serta respon Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian terhadap aturan yang ada serta agar melibatkan masyarakat terus dijalankan dengan metode tertentu. Upaya untuk terus merespon aturan serta kebutuhan masyarakat masih dijalankan oleh Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian Kota Sukabumi sebagai lembaga yang langsung menjalankan program pelatihan dan pendampingan ini, tak lain untuk mengurangi tingkat kemiskinan di Kota Sukabumi.

### **Responsibilitas**

Berhubungan dengan kinerja responsibilitas berbicara mengenai tanggung jawab pegawai terhadap peran dan tanggung jawabnya. Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian Kota Sukabumi sebagai lembaga yang membawahi program Sukabumi Kece telah memberikan tugas dan tanggung jawab kepada pegawainya masing-masing. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari setiap pegawai tentunya terus diperhatikan dalam mengoptimalkan program Sukabumi Kece ini.

Berdasarkan hasil wawancara dan dari pengamatan peneliti maka dapat dipahami bahwa kinerja pegawai di Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian Kota Sukabumi sudah cepat dan tanggap. Hal ini dikarenakan program Sukabumi Kece sudah dibentuk dari

tahun 2018 sehingga dalam pelaksanaannya sudah baik. Responsibilitas Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian Kota Sukabumi ini sudah sesuai dengan teori yang ada dari Dwiyanto (2008:48- 49) yang menyatakan bahwa responsibilitas dapat dilihat dari apakah layanan sudah sesuai dengan prinsip administrasi dalam artian tanggung jawab pegawai terhadap peran dan tanggung jawabnya.

### **Akuntabilitas**

Konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan tentang Kinerja Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian dalam upaya menangani kemiskinan melalui program Sukabumi Kece di Kota Sukabumi sebagai berikut:

### **Produktivitas**

Program Sukabumi Kece untuk tahun ini berjalan cukup baik, tetapi untuk pencapaian target masih belum maksimal karena selama tahun 2020-2021 program ini tidak berjalan optimal yang diakibatkan oleh covid sehingga upaya untuk mencapai target yang ditentukan terus diupayakan semaksimal mungkin oleh pihak Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian Kota Sukabumi.

### **Kualitas Layanan**

Sesuai dengan teori dari Dwiyanto kualitas layanan dapat dilihat dari kepuasan masyarakat, jadi penulis dapat menyimpulkan kepuasan masyarakat berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan sudah puas. Hal ini dikarenakan layanan yang diberikan benar-benar sudah semaksimal mungkin dan mengena langsung ke masyarakat.

### **Responsivitas**

Permasalahan responsivitas pada layanan yang diberikan Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian dalam menangani kemiskinan dapat dikatakan sudah sesuai dengan aturan yang ada. Akan tetapi tanggapan dari masyarakat yang menerima layanan masih mengatakan kurangnya aspek ini, hal ini dikarenakan skala prioritas yang mengganggu dan tuntutan dari masyarakat yang cukup banyak sedangkan jumlah pegawai yang mengatasi persoalan ini cukup terbatas.

### **Responsibilitas**

Aspek ini dalam layanan yang diberikan itu sudah cukup baik terbukti dengan penyelarasan beberapa program yang dilakukan dengan visi dan misi pemerintah kota Sukabumi. Serta berbagai aturan yang telah dijalankan sesuai dengan keputusan dari atasan.

### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas cenderung merujuk pada seberapa besar kebijakan yang dikeluarkan itu tunduk pada para pejabat publik dalam artian pejabat yang dipilih oleh masyarakat. Dalam kasus layanan penanganan anak jalanan di kota Makassar ini sudah cukup baik. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian penulis yang mendapatkan bahwa program maupun tindakan yang dilakukan itu berdasar pada instruksi pimpinan Berdasarkan hasil penelusuran penulis dapat disimpulkan bahwa kinerja yang dilakukan Dinas



Sosial dalam penanganan anak jalanan sudah semaksimal mungkin. Akan tetapi pada beberapa aspek memang ditemukan kekurangan akan tetapi hala tersebut tidak berpengaruh secara signifikan pada pemberian layanan ini.

### Saran

Adanya sosialisasi oleh Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian dalam pelaksanaan program Sukabumi Kece secara menyeluruh dan merata. Didukung oleh peningkatan pelayanan melalui sosial media agar dapat meningkatkan kualitas kerja sehingga dapat mencapai target kerja yang telah ditentukan.

Adanya penambahan sumber daya manusia yang dapat dilakukan melalui kolaborasi dengan perguruan tinggi dan melibatkan Mahasiswa supaya menjadikan kegiatan tersebut sebagai bentuk pembelajaran dan tentunya dapat melakukan kerja sama untuk membantu jalannya program tersebut.

Meningkatkan komunikasi dengan seluruh pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program Sukabumi Kece di Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian Kota Sukabumi dalam pelaksanaan program Sukabumi Kece dengan mengadakan evaluasi dan melakukan koordinasi bukan hanya pada saat ada hambatan atau pelanggaran tetapi juga melakukannya secara rutin.

Menunjukkan dukungan terhadap program Sukabumi Kece di Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian Kota Sukabumi secara nyata melalui peningkatan kualitas kinerja.

### DAFTAR PUSTAKA

- Brudan, A. 2010. Rediscovering performance management: systems, learning and integration. Measuring Business Excellence
- Darsono, (2010). Budaya organisasi Kajian tentang Organisasi, Budaya, Ekonomi, Sosial, dan Politik, Jakarta: Nusantara Consulting.
- Data Open Jabar. 2020. data jumlah usaha mikro, kecil, dan menengah (umkm) binaan. (<https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/jumlah-usaha-mikro-kecil-dan-menengah-umkm-binaan-berdasarkan-bentuk-usaha-di-jawa-barat>, diakses: 10 November 2021).
- Dwiyanto, A. (2018). Reformasi Birokrasi Publik Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Girsang, wardis. (2011). Kemiskinan multidimensional di pulau-pulau kecil. Ambon: Universitas Pattimura
- Herlina, Nina. 2017. Peran Pemerintah dalam Pengentasan Kemiskinan di Kabupaten Ciamis (<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/galuhjustisi/article/view/821/727>, diakses : 10 November 2021).
- Jhon, S. K. (2018). Kinerja Organisasi. Sleman: CV Budi Utama.
- Kadji, Yulianto. Kemiskinan dan Konsep Teoritisnya. Jurnal ilmiah Guru Besar Kebijakan Publik Fakultas Ekonomi dan bisnis UNG.
- Kerja, Komitmen, Loyalitas, Motivasi Kerja dan aspek-aspek Kerjakaryawan lainnya. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Mahsun, B. U. (2013). Pengukuran Kinerja Oranisasi Sektor Publik. Yogyakarta: BPFE. Miftah, T. (1994). Perilaku Organisasi. Jakarta : Rajawali.
- P.Probbins, Stephen. (2008). Perilaku Organisasi. Bandung: PT.Macanan Jaya Cemerlang.
- Peraturan Daerah Kota Sukabumi Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Penanggulangan Kemiskinan dalam Bab IV Pasal 8 poin (2)
- Radar Sukabumi. 2021. Jumlah Penduduk Miskin di Kota Sukabumi Bertambah 3.550 Jiwa. (<https://radarsukabumi.com/kota-sukabumi/pemerintah-kota-sukabumi/jumlah-penduduk-miskin-di-kota-sukabumi-bertambah-3-550-jiwa/>, diakses : 10 November 2021).
- Rivai, veithzal. (2007). Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Jakarta: PT.Raja Graindo Persada
- Safrudiin & Harsimi. (2018). Evaluasi Program Pendidikan. Jakarta: Sinar Grafika Offset Stijanto. (2010). Reset SDM: Cara Praktis Mengukur Stres, Daftar Pustaka Kepuasan
- Suprihanto, John. (2001), Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan. Yogyakarta: BPFE.
- Syamsu, Novianty. (2017). Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Gorontalo: Ideas

Triyanto, Deni. Analisis Kinerja Organisasi Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat. Jurnal Penelitian Sosial Politik Vol 6 No. 4 September-Desember 2017.  
Tsauri, S. (2014). Manajemen Kinerja. Jember: STAIN Jember Press. Tun, H. (2016). Kinerja Pegawai. Malang: Media Nusa Kreatif.