

Proposal

Pelayanan KONTER CISTA (Konsultasi Terpadu CIS Tulungagung) Menuju UMKM Naik Kelas

Tanggal pelaksanaan inovasi pelayanan publik

Monday, 10 April 2017

Kategori inovasi pelayanan publik

Pertumbuhan Ekonomi dan Kesempatan Kerja

Ringkasan Proposal

Peran koperasi dalam pengembangan UMKM tidak lepas dari perhatian pemerintah, yang kedudukannya sebagai pemain utama dalam kegiatan ekonomi di berbagai sektor, penyedia lapangan kerja, pengembangan kegiatan ekonomi lokal dan pemberdayaan masyarakat, pencipta pasar baru dan sumber inovasi. Permasalahan yang dihadapi oleh KUMKM merupakan masalah yang kompleks dalam hubungannya dengan pertumbuhan ekonomi. Aspek-aspek permasalahan yang dihadapi yaitu produksi, pemasaran, kelembagaan, SDM dan permodalan.

PLUT-KUMKM merupakan sebuah lembaga yang bersifat nirlaba dan senantiasa memberikan layanan kepada koperasi dan para pengusaha mikro, kecil, dan menengah. Sebagai Pusat Layanan Terpadu berarti PLUT-KUMKM mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu atap dan mampu memberikan solusi bagi pelaku KUMKM secara komprehensif dan efektif. Bentuk-bentuk layanan dalam satu atap meliputi pendampingan atau mentoring bisnis, konsultasi bisnis, fasilitasi akses pembiayaan, pemasaran dan promosi, pelatihan bisnis, networking dan layanan pustaka entrepreneur yang terangkum dalam Inovasi LAYANAN KONTER CISTA.

Layanan Konter CISTA merupakan suatu bentuk inovasi dalam hal pelayanan public khususnya bagi Gerakan Koperasi dan pelaku UMKM di Kabupaten Tulungagung sebagai bentuk penyelesaian permasalahan yang dihadapi UMKM. Melalui Layanan Konter Cista, Aspek-aspek permasalahan yang dihadapi koperasi dan UMKM diharapkan dapat terselesaikan dengan bentuk-bentuk layanan yang diberikan seperti Konsultasi gratis via online (<http://bit.ly/layanankontercista>) maupun langsung datang ke Kantor PLUT KUMKM dan web pemasaran yang disediakan dengan alamat web www.cistulungagung.com diharapkan dapat memberikan dampak yang signifikan bagi koperasi dan UMKM dalam upayanya untuk mengembangkan sektor tersebut.

Melalui jasa layanan konsultasi dan pendampingan baik secara online maupun offline, pelaku UMKM dapat mengkonsultasikan semua permasalahan yang dihadapi untuk pengembangan usahanya. Dalam layanan konsultasi dan pendampingan, PLUT-KUMKM menyediakan 5 konsultan yang akan mendampingi yaitu: Konsultan Produksi, Konsultan Pemasaran, Konsultan Kelembagaan, Konsultan SDM dan Konsultan Pembiayaan.

A. Tujuan Inisiatif

1. Gambarkan/Jelaskan tujuan inisiatif ("gagasan") munculnya inovasi ini

Jawaban:

PLUT-KUMKM merupakan sebuah lembaga yang bersifat nirlaba dan senantiasa memberikan layanan kepada koperasi dan para pengusaha mikro, kecil, dan menengah. Sebagai Pusat Layanan Terpadu berarti PLUT-KUMKM mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu atap dan mampu memberikan solusi bagi pelaku KUMKM secara komprehensif dan efektif. Bentuk-bentuk layanan dalam satu atap meliputi konsultasi, pelatihan, pendampingan dan advokasi, pengembangan kelembagaan koperasi dan UMKM maupun lembaga PLUT-KUMKM itu sendiri, dan promosi serta rujukan layanan yang lebih spesifik, baik yang bersifat finansial maupun nonfinansial. Mengembangkan potensi unggulan daerahnya berarti PLUT-KUMKM menggabungkan semua kemampuan yang dimiliki dan sumber daya daerah yang menunjang untuk penguatan produk dan komoditas unggulan yang ada dan menggali potensi unggulan daerah untuk menjadi produk dan komoditas unggulan.

B. Keselarasan Dengan Kategori Yang Dipilih

2. Jelaskan keterkaitan inovasi dengan kategori yang dipilih.

Jawaban:

Dalam pembangunan ekonomi di Indonesia KUMKM selalu digambarkan sebagai sektor yang mempunyai peranan yang penting. Dengan terbukanya pasar dalam negeri menjadi ancaman bagi UMKM karena semakin banyaknya barang dan jasa yang masuk akibat dampak globalisasi menuntut UMKM dapat bersaing dipasar global. selain itu, kesempatan kerja yang ada masih kurang dibandingkan dengan ketersediaan SDM. Layanan Konter CISTA

merupakan program yang efektif untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi KUMKM agar semakin berperan dalam pertumbuhan ekonomi dan penyediaan lapangan kerja. Melalui proses konsultasi, pendampingan baik secara online maupun offline diharapkan dapat dicetak KUMKM yang kreatif, inovatif, profesional dan terampil, siap untuk bersaing dipasar.

C. Signifikansi (Arti Penting)

3. Jelaskan bagaimana inisiatif ini berperan penting dalam mengatasi kekurangan/ kelemahan tata kelola, administrasi umum atau pelayanan publik di suatu negara atau wilayah tertentu. Inisiatif tersebut harus berdampak positif terhadap kelompok-kelompok penduduk, termasuk kelompok yang rentan (yaitu anak-anak, perempuan, orang tua, orang cacat, dll.) dalam konteks negara atau wilayah Anda.

Jawaban:

Dalam pembangunan ekonomi di Indonesia Koperasi dan UMKM selalu digambarkan sebagai sektor yang mempunyai peranan yang penting serta menjadi fokus perhatian pemerintah. Berkembangnya Koperasi dan UMKM berdampak pada peningkatan ekonomi masyarakat. Dengan terbukanya pasar dalam negeri menjadi ancaman bagi UMKM karena semakin banyaknya barang dan jasa yang masuk akibat dampak globalisasi menjadikan produk UMKM dituntut dapat bersaing di pasaran global. Layanan Counter CISTA merupakan salah satu program yang efektif untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi. Melalui proses konsultasi, pendampingan baik secara online maupun offline diharapkan dapat dicetak KUMKM yang kreatif, berwawasan luas, profesional dan terampil, siap untuk bersaing di pasar.

D. Inovasi

4. Jelaskan mengapa inisiatif ini inovatif dalam konteks negara atau wilayah Anda.

Jawaban:

Aspek-aspek permasalahan yang meliputi permodalan, distribusi, legalitas dan perijinan, pencatatan usaha dan pemasaran sesuai yang dihadapi pelaku UMKM akan dibantu para Konsultan bidang Produksi, Pemasaran, Kelembagaan, SDM dan Pembiayaan. Pelaku UMKM akan memperoleh layanan konsultasi gratis baik secara online maupun offline, serta akan dilakukan pendampingan berkelanjutan. Layanan yang tersedia di PLUT yaitu Pendampingan atau mentoring bisnis, Konsultasi bisnis, Fasilitasi akses pembiayaan, Pemasaran dan promosi, Pelatihan bisnis, Networking, Layanan pustaka entrepreneur. Disamping Layanan KONTER CISTA, PLUT-KUMKM Tulungagung juga menyediakan sarana pemasaran online secara gratis melalui webnya www.cistulungagung.com. Web ini disediakan bagi seluruh UMKM di Kabupaten Tulungagung yang ingin memasarkan produknya.

5. Jelaskan apakah inovasi ini asli atau apakah itu merupakan adaptasi/modifikasi/replikasi dari konteks lain.

Jawaban:

PLUT-KUMKM pertama kali dirintis di tahun 2017 merupakan sebuah lembaga yang bersifat nirlaba dan senantiasa memberikan layanan kepada koperasi dan para UMKM. Sebagai Pusat Layanan Terpadu mengintegrasikan layanan dalam satu atap memberikan solusi bagi pelaku UMKM secara komprehensif, efektif. Bentuk layanan dalam satu atap meliputi konsultasi, pelatihan, pendampingan dan advokasi, pengembangan kelembagaan koperasi dan UMKM maupun lembaga PLUT-KUMKM mempromosi serta rujukan layanan yang lebih spesifik, baik yang bersifat finansial maupun nonfinansial. Mengembangkan potensi unggulandaerahnya PLUT-KUMKM menggabungkan semua kemampuan yang dimiliki dan sumber daya daerah yang menunjang untuk penguatan produk dan komoditas unggulan yang ada dan menggali potensi unggulan daerah untuk menjadi produk dan komoditas unggulan

E. Transferabilitas

6. Apakah inovasi tersebut memiliki potensi dan/atau terbukti telah diterapkan dan diadaptasi (d disesuaikan) ke dalam konteks lain (misalnya negara atau wilayah lain) ?

Jika ya, tolong jelaskan di mana dan bagaimana prosesnya

Jawaban:

Layanan Konter CIS Tulungagung memiliki potensi yang sangat besar bagi pertumbuhan ekonomi. Inovasi ini telah terbukti dan telah diterapkan dalam pelayanan UMKM. Sejak diterapkan **Layanan Konter CIS Tulungagung**, perkembangan UMKM yang ada di Kabupaten Tulungagung banyak mengalami perubahan. Yang

sebelumnya belum memiliki akses pemasaran online menjadi memiliki akses dengan adanya web www.cistulungagung.com, bagi yang belum memiliki ijin usaha menjadi memiliki ijin usaha, bagi pelaku UMKM yang membutuhkan permodalan telah mendapat akses pembiayaan dari lembaga keuangan/perusahaan. Diharapkan permasalahan UMKM dapat terselesaikan dengan bentuk-bentuk layanan yang diberikan seperti Konsultasi gratis via online (<http://bit.ly/layanankontercista>) maupun langsung datang ke Kantor PLUT KUMKM

F. Sumber Daya

7. Sumber daya apa (yaitu keuangan, manusia atau lainnya) yang digunakan untuk melaksanakan inovasi tersebut? Pemangku kepentingan lain mana di dalam institusi yang terlibat dan memberikan kontribusi dalam memunculkan dan melaksanakan inisiatif ini?

Langkah-langkah/strategi apa yang dilakukan inovator dalam memobilisasi/ menggerakkan seluruh sumber daya internal maupun eksternal?

Bagaimana keberlanjutan sumber daya yang digunakan dalam inovasi ini? Apakah hingga saat ini sumber daya masih tersedia?

Jawaban:

Keberpihakan pada Pelaku Usaha Mikro sebagai mayoritas pelaku usaha yang memerlukan binaan, arahan dan bimbingan dari Dinas yang membidangi. Sumber daya keuangan program ini dibiayai oleh (APBD) melalui berbagai program dan kegiatan PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung dan (APBN) baik dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur maupun dari Kementerian Koperasi dan UKM RI juga turut mendukung pembangunan Koperasi dan Usaha Mikro di Kabupaten Tulungagung. Layanan Konter CISTA didukung oleh Sumberdaya Manusia dari Internal Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Tulungagung berkolaborasi dengan tenaga konsultan pendamping

8. Jelaskan apakah dan bagaimana inovasi ini berkelanjutan (meliputi aspek-aspek sosial, ekonomi dan yang berhubungan dengan lingkungan).

Jawaban:

Inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan terasa sangat bermanfaat untuk akselerasi koperasi dan UMKM. Oleh karena itu inovasi ini sangat perlu dilanjutkan dan dikembangkan sebagai strategi untuk membantu menyelesaikan permasalahan koperasi dan UMKM. Untuk itu diperlukan beberapa fasilitas untuk menunjang keberhasilan dari pelayanan publik ini di antaranya adalah software aplikasi keuangan, aplikasi database, dan kendaraan operasional. Keterpaduan pelayanan kepada koperasi dan pelaku usaha merupakan model pendekatan inovasi pelayanan publik ini merupakan komunikasi langsung antara PLUT KUMKM dengan Pelaku Usaha sekaligus Koperasi dan stakeholder yang lain. Hal ini membuat komunikasi lebih efektif dan efisien sehingga inovasi pelayanan publik ini memberi contoh dan dampak yang baik bagi masyarakat luas. Proses pendampingan dan fasilitasi yang proaktif lebih efektif dilaksanakan untuk dapat mengidentifikasi setiap permasalahan dan kendala, sehingga dapat dilakukan penyelesaian yang tepat waktu dan sasaran. Inovasi semacam ini lebih digiatkan dan dipublikasikan kepada masyarakat, sehingga fungsi pemerintah, selain sebagai pembuat dan mengontrol pelaksanaan regulasi, juga sebagai pelayan masyarakat (public service).

G. Dampak

9. Apakah inovasi ini telah dievaluasi secara resmi skala dampaknya, melalui evaluasi internal atau eksternal misalnya evaluasi yang dilakukan oleh APIP atau lembaga lain yang relevan.

Jawaban: **Ya**

10. Jelaskan bagaimana inovasi ini dievaluasi dampaknya pada:

- Target/kelompok sasaran.
- Kelompok masyarakat di luar kelompok sasaran.
- Aspek tata pemerintahan instansi (misalnya efisiensi anggaran, perbaikan proses bisnis, kolaborasi antar satuan unit kerja/perangkat daerah dan/atau pemangku kepentingan lainnya, tingkat akuntabilitas).

Jawaban:

Untuk evaluasi dan mengukur keberhasilan Layanan Konter Cista, PLUT KUMKM Tulungagung menggunakan beberapa cara yaitu: (1) Saran dan Pengaduan Layanan; (2) Membuat questioner kepuasan pelayanan untuk mendapatkan *feedback* secara aktif dengan sistem jempot bola atas kesan dan pesan masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan; (3) Membuat Jaringan Informasi dengan Koperasi dan UMKM untuk mengintensifkan pelayanan dan juga perlu adanya follow up atau tindak lanjut atas pelayanan yang diberikan; (4) Membuat Monitoring dan Evaluasi sebelum dan sesudah pemberian layanan untuk mengukur dan memastikan adanya hasil yang baik.

11. Indikator-indikator apa yang digunakan dalam evaluasi itu

Jawaban:

Indikator-indikator yang digunakan yaitu:

1. Tingkat pemahaman dan kesadaran pelaku UMKM terhadap koperasi lebih meningkat, sehingga banyak UMKM yang berminat untuk membentuk koperasi sebagai wadah mereka dalam pemenuhan kebutuhan.
2. Adanya koordinasi yang berkelanjutan dengan stakeholder yang ada, dinas terkait maupun lintas sektoral
3. Mudah dalam akses perijinan dan legalitas
4. Peningkatan kualitas SDM baik dalam manajemen maupun kualitas produksi
5. Mudah mengakses permodalan
6. Pengetahuan menyusun rencana bisnis.
7. Meningkatnya jaringan pemasaran baik secara lokal maupun nasional
8. Meningkatnya keterampilan dan keahlian pelaku UMKM serta dapat membuka lapangan kerja baru.

12. Gambarkan/apa hasil evaluasi tersebut?

Jawaban:

Layanan Konter CIS Tulungagung memberikan banyak perubahan dalam pertumbuhan ekonomi khususnya bagi pelaku UMKM di Kabupaten Tulungagung. Dengan menggunakan metode evaluasi terhadap dampak inovasi ini, bahwa telah banyak pelaku UMKM yang berhasil menyelesaikan aspek-aspek permasalahan yang dihadapi dalam proses pengembangan usahanya berdasarkan pada indikator-indikator yang digunakan dalam evaluasi. Pendampingan lapangan yang berkelanjutan merupakan salah satu alternative mengetahui dampak inovasi layanan Konter CISTA yang telah diberikan kepada pelaku UMKM di Kabupaten Tulungagung. Sehingga pasca diterapkan inovasi ini, pelaku UMKM dapat di control dan dilakukan maintenance dalam penyelesaian permasalahan yang dihadapi.

H. Keterlibatan Pemangku Kepentingan

13. Jelaskan pemangku kepentingan mana yang terlibat, dan apa peran dan kontribusi mereka dalam merancang, melaksanakan dan mengevaluasi inovasi ini.

Jawaban:

Layanan Konter CISTA berkoordinasi dengan Dinas-dinas terkait sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing masing, antara lain: Kecamatan, Pemerintah Desa, lembaga keuangan, dan berbagai stakeholder yang ada. Selain itu juga Koperasi dan para pelaku Usaha Mikro yang ada di Kabupaten Tulungagung yang menjadi sasaran layanan. juga bekerjasama dengan Dinas Lain dalam beberapa program dan dengan Dinas Vertikal seperti Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur dan Kementerian Koperasi dan UKM RI dalam banyak kegiatan terkait Sosialisasi Program dan Kegiatan serta Berbagai Pelatihan yang diadakan oleh Dinas Vertikal terkait tersebut.

Layanan Konter CISTA bermitra dengan Lembaga Keuangan Bank untuk memberikan kesempatan, baik bagi Koperasi dan Usaha Mikro untuk saling bersinergi dalam bidang pembiayaan. Dalam beberapa kesempatan Layanan Konter CISTA juga menjadi mediator antara Koperasi dan Usaha Mikro dengan para Stakeholder yang lain, seperti Koperasi dari Luar Daerah, dengan Pelaku Usaha yang lebih besar, dengan Forum atau Organisasi dan Lembaga lain yang terkait dengan kerjasama dan pengembangan Kehidupan Koperasi dan Usaha Mikro.

I. Pelajaran Yang Dipetik

14. Gambarkan pelajaran apa yang dipetik, serta usulan ide agar inovasi ini dapat ditingkatkan lebih lanjut atau gambarkan kekhususan inovasi yang membuat inovasi ini hebat, yang membawa perubahan yang lebih cepat dan lebih luas.

Jawaban:

Kondisi internal Gerakan Koperasi dan Pelaku UMKM menghadapi permasalahan yang begitu kompleks dan terkadang mereka sendiri tidak tahu langkah apa yang harusnya dilakukan. Kondisi ini dalam beberapa hal kurang efektif, sehingga perlu suatu terobosan baru dalam hal pelayanan yang lebih cepat dan tepat. Hadirnya Inovasi layanan Konter CISTA ini sangat efektif untuk mengatasi berbagai permasalahan yang ada. Strategi yang digunakan melalui Pembinaan, Pemberdayaan, layanan konsultasi dan pendampingan secara khusus pada koperasi dan usaha mikro yang memiliki masalah dalam aspek kelembagaan, sumber daya manusia, manajemen, produksi, pembiayaan, dan pemasaran diharapkan menjadikan solusi atas permasalahan yang dihadapi KUMKM di Kabupaten Tulungagung.