

nsi
tut
an
lan
mi
mi
V.
ni.
r.

**PERSEPSI ANGGOTA TERHADAP PELAYANAN PENGELOLA
DALAM PENYALURAN DANA USAHA EKONOMI KELURAHAN
SIMPAN PINJAM (UEK-SP) DI KELURAHAN MUARA FAJAR
KECAMATAN RUMBAI KOTA PEKANBARU**

ROZA YULIDA, CEPRIADI DAN MINARSIH
*Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Riau
Jalan Rina Widya No. 30 Km 12,5 Simpang Baru, Pekanbaru (28293)
Telp. (0761) 63271, Fax (0761) 63270*

ABSTRACT

Muara Fajar village is a village with the largest number of poor households in the Sub District Rumbai that is 522 households, or approximately 25.42% of the total poor households in the Sub District Rumbai. To address the high rate of poverty was launched various programs to reduce poverty among them is the program of economic effort village savings and loans (UEK-SP). Implementation of the Business Economics program Village Savings and Loans (UEK-SP) will not run (beneficial) to the economic development of the people if the people can not access the program easily and cheaply. This depends on the service provided to the community program manager. This study aims to see how the implementation of the Village Enterprise Fund distribution to the public through UEK-SP program and find out the perception of members of the management services provided UEK-SP. Based on the results of research in the field, showing that the channeling of funds through the village business UEK-SP muara Fajar has been properly executed in accordance with applicable regulations. This credit has been channeled to the people who have a business but lack the capital to develop it. Furthermore the perception of members of the ministry of funds manager in the Economic Business Village Savings and Loans (UEK-SP) in the muara fajar village District Rumbai Pekanbaru generally expressed either by the total score obtained is 3.65 with both categories of perception, a member of UEK-SP managers may be reliable in managing UEK-SP, has a high responsiveness to members, also has an empathy or a high social life, and was able to convince its members that no doubt of the services they provide and be able to provide the best service with the physical facilities that support.

Key words: Implementation of the programs, services, Perception

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara yang termasuk dalam kriteria negara yang sedang berkembang dihadapi oleh permasalahan

jumlah penduduk yang besar dengan tingkat pertumbuhan yang cukup tinggi dan persebarannya yang tidak merata. Pembangunan yang dilakukan dengan tujuan

untuk meningkatkan kesejahteraan dan mutu hidup rakyat tersebut baik generasi sekarang maupun generasi akan datang seharusnya mampu meningkatkan pendapatan masyarakat, serta menciptakan lapangan dan kesempatan kerja.

Secara umum perkembangan jumlah dan persentase penduduk miskin di Indonesia selama periode 1998-2008 cenderung menurun. Dengan menggunakan standar kemiskinan yang telah disempurnakan, jumlah penduduk miskin pada tahun 1998 adalah 49,50 juta jiwa (23,43 %). Jumlah ini terus berkurang hingga tahun 2008 menjadi 34,96 juta jiwa atau sekitar (15,42 %) dari total penduduk Indonesia. Sedangkan jumlah penduduk miskin di kota Pekanbaru yaitu berjumlah 2.974.000 jiwa.

Menyikapi tingginya angka kemiskinan tersebut maka sangat perlu berbagai upaya untuk mengatasi dan menanggulangi permasalahan kemiskinan tersebut. Berbagai upaya dan program dalam rangka penanggulangan kemiskinan telah diluncurkan seperti Inpres Kesehatan, Inpres Perhubungan, Inpres Pasar, Bungdes, dan yang agak belakangan namun cukup terkenal adalah Inpres Desa Tertinggal (IDT), Program Pembinaan dan Peningkatan Pendapatan Petani dan Nelayan Kecil (P4K), Program Tabungan dan Kredit Usaha Kesejahteraan Rakyat (Takesra-Kukesra), Program Pengembangan Kecamatan (PPK), Program Penanggulangan Kemiskinan Perkotaan (P2KP), Program Pembangunan Prasarana

Pendukung Desa Tertinggal (P3DT). Pemerintah pusat sementara ini mengadakan lagi program nasional pemberdayaan masyarakat (PNPM) melalui kegiatan Program Pengembangan Kecamatan (PPK) dan Program Penanggulangan Kemiskinan di Perkotaan (P2KP), dengan merumuskan bentuk pemberdayaan yang menyentuh pada masyarakat. Gerakan Cinta Masyarakat Miskin (Gearakin), Program Peningkatan Lembaga Ekonomi Pedesaan (PP-LEP) melalui pembentukan Lembaga Keuangan Mikro yaitu Usaha Ekonomi Kelurahan Simpan Pinjam (UEK-SP) serta kelompok-kelompok Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga (UP2K) (Sumber : Bappeda Pekanbaru).

Saat ini di Riau telah hadir lembaga pembiayaan dalam bentuk kredit Usaha Ekonomi Kelurahan Simpan Pinjam (UEK-SP). Keberadaan lembaga pembiayaan tersebut tepat untuk membantu masyarakat dalam hal modal untuk mengembangkan usaha di berbagai sektor seperti sektor pertanian, perdagangan, perikanan, peternakan, jasa dan lain-lain karena sistem pembiayaannya adalah melalui sistem kredit simpan pinjam. Keberadaan sumber pembiayaan dalam bentuk kredit tersebut sangat penting dalam pengembangan produktivitas usaha masyarakat terutama untuk usaha skala kecil.

Perumusan Masalah

Suatu program dikatakan berhasil apabila tujuan dari program tersebut dapat

P3DT).
galakkan
rdayan
egiatan
n (PPK)
kinan di
muskun
uh pada
yarakat
ngkatan
P-LEP)
uangan
urahan
mpok-
apater
ppeda

mbaga
Usaha
UEK-
rsebut
in hal
ha di
nian,
sadar
dalam
jam,
alam
alam
saha
cecil.

asij
apat

tercapai, dan salah satu tujuan penyaluran dana UEK-SP adalah untuk membantu masyarakat mengatasi masalah keterbatasan modal untuk mengembangkan usaha mereka. UEK-SP merupakan salah satu lembaga keuangan kredit memiliki prinsip-prinsip dan mekanisme penyaluran yang hampir sama dengan kredit lainnya. Meskipun sistem penyalurannya telah tersusun secara sistematis, namun belum diketahui bagaimana pelaksanaannya di lapangan. Apakah penggunaannya sudah sesuai dengan tujuan yang seharusnya atau justru sebaliknya. Untuk itu, penulis tertarik untuk melihat bagaimana pelaksanaan penyaluran Dana Usaha Desa melalui program Usaha Ekonomi Kelurahan Simpan Pinjam (UEK-SP) kepada masyarakat di Kelurahan Muara Fajar Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru.

Program penyaluran dana usaha desa melalui Usaha Ekonomi Kelurahan Simpan Pinjam (UEK-SP) akan sangat membantu masyarakat dalam mengatasi masalah kemiskinan yang selama ini menjerat mereka. UEK-SP Kelurahan Muara Fajar merupakan UEK-SP yang pernah mendapat penghargaan sebagai UEK-SP terbaik Ke-2 sekota Pekanbaru, dua tahun berturut-turut yaitu pada tahun 2009 dan 2010. Penghargaan ini diberikan kepada UEK-SP Kelurahan Muara Fajar karena tingkat tunggakan yang kecil dibandingkan dengan UEK-SP yang lain. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melihat bagaimana pula pelayanan yang diberikan pengelola kepada masyarakat sehingga

UEK-SP ini bisa menjadi UEK-SP terbaik kedua sekota Pekanbaru.

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui pelaksanaan penyaluran Dana Usaha Kelurahan kepada masyarakat melalui program Usaha Ekonomi Kelurahan Simpan Pinjam (UEK-SP) di Kelurahan Muara Fajar Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru.
2. Mengetahui persepsi anggota terhadap pelayanan yang diberikan pengelola dalam penyaluran Dana Usaha Desa melalui UEK-SP di Kelurahan Muara Fajar Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru.

Adapun manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Lembaga-lembaga pelayanan masyarakat yang ada dalam melaksanakan tugasnya dan juga bagi lembaga-lembaga keuangan lainnya. Sedangkan bagi penulis sendiri dapat menambah pengetahuan tentang pelaksanaan program UEK-SP.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini khusus dilaksanakan pada masyarakat yang menerima bantuan modal pada program UEK-SP yang berlokasi di Kelurahan Muara Fajar Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru. Pemilihan lokasi ini dikarenakan UEK-SP yang ada di Kelurahan Muara Fajar termasuk salah satu UEK-SP

yang cukup berhasil di Kecamatan Rumbai dengan tingkat tunggakan yang kecil ditunjukkan dengan penghargaan yang diperoleh yaitu sebagai UEK-SP terbaik kedua sekota Pekanbaru tahun 2009 dan tahun 2010.

Penelitian ini dilaksanakan selama 7 (tujuh) bulan mulai dari bulan November 2010 sampai Mei 2011 terhitung dari penyusunan proposal, survei di lapangan untuk pengumpulan data dan pengolahan data.

Metode Pengambilan Sampel dan Data

Penelitian ini menggunakan metode survei. Survei dilakukan terhadap Masyarakat Penerima (pemanfaat) dana UEK-SP dan Pengelola UEK-SP tahun 2005 di Kelurahan Muara Fajar Kecamatan Rumbai. Teknik pengambilan sampel secara *Convenience Sampling* yaitu sampel yang dijadikan responden adalah anggota populasi yang ditemui peneliti pada saat melakukan penelitian.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu suatu metode atau cara menganalisa dan menguraikan data-data penelitian yang ada, dan dikaitkan dengan teori-teori yang ada hubungannya dengan permasalahan guna menarik suatu kesimpulan yang disajikan. Data yang diperoleh terlebih dahulu ditabulasi sesuai dengan tujuan penelitian.

Menjawab tujuan penelitian yang pertama yaitu mengetahui bagaimana pelaksanaan penyaluran dana Usaha Ekonomi Kelurahan Simpan Pinjam (UEK-SP) kepada masyarakat dapat diketekui dari Petunjuk Teknis Pelaksanaan Program UEK-SP dengan melihat indikator seperti: Tahap Persiapan program, Pembukaan Rekening, Persyaratan sebagai pemanfaat, Verifikasi usulan kegiatan, Pencairan, Peguliran dan tunggakan.

Menjawab tujuan penelitian kedua yaitu mengetahui persepsi anggota terhadap pelayanan pengelola dalam penyaluran dana usaha desa analisis data dilakukan dengan melihat 5 indikator kualitas pelayanan, sebagai tolak ukur yang meliputi: 1) kehandalan/ kemampuan; 2) daya tanggap; 3) keyakinan; 4) empati (jiwa sosial); dan 5) fasilitas fisik (bukti langsung).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Keadaan Umum Daerah Penelitian

Kecamatan Rumbai merupakan salah satu Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau, tanggal 20 September 1996. Luas wilayah Kecamatan Rumbai lebih kurang 251,65 km² yang terdiri dari 8 kelurahan, yaitu Kelurahan Meranti Paudsk, Sri Meranti, Umban Sari, Limbungan, Lembah Sari, Lembah Damai, Rumbai Bukit dan Kelurahan Muara Fajar.

yang
nana
saha
JEK-
i dari
JEK-
ahap
ning,
kasi
dan

dua
dap
lana
gan
nan
1)
ap;
dan

Kelurahan Muara Fajar merupakan salah satu kelurahan yang terdapat di Kecamatan Rumbai yang berada di pinggiran Kota Pekanbaru. Jarak tempuh Kelurahan Muara Fajar dengan ibu kota Kecamatan adalah 9 km dan 18 km jarak tempuh ke ibu kota kabupaten/kota Propinsi.

2. Mekanisme Pelaksanaan Penyaluran Dana UEK-SP Kelurahan Muara Fajar.

Tahap Persiapan Program

PPD merupakan salah satu program pengentasan kemiskinan di Provinsi Riau yang menyalurkan bantuan dana untuk usaha-usaha produktif masyarakat kecil dan menengah. Dana yang disalurkan kepada tiap kelurahan/desa sebesar Rp. 500.000.000.

Pelaksanaan program pemberdayaan desa/kelurahan adalah salah satu bentuk program penanggulangan kemiskinan sebagai upaya percepatan penyelesaian rendahnya kesejahteraan masyarakat yang merupakan kewajiban pemerintah. Sehingga harapan yang muncul dari Program Pemberdayaan Desa/ Kelurahan adalah terjadi pemberantasan kemiskinan di Provinsi Riau.

Di kota Pekanbaru pelaksanaan PPD untuk pertama kalinya dilaksanakan pada tahun 2005 dan disalurkan ke beberapa kelurahan yang ada di kota Pekanbaru salah satunya adalah Kelurahan Muara Fajar. Dalam pelaksanaannya setiap kelurahan difasilitasi oleh seorang Pendamping

Kelurahan yang bertugas untuk mensosialisasikan PPD kepada aparat kelurahan, tokoh masyarakat dan masyarakat serta membantu secara teknis pelaksanaan penyaluran dana usaha kelurahan tersebut.

Pembukaan Rekening Dana Usaha Kelurahan Dan Rekening UEK-SP

Pemegang Otoritas Rekening Kelurahan yang terdiri dari Lurah, Ketua LPM, 1 Orang Wakil Perempuan yang dipilih pada forum Musyawarah Kelurahan I, secara bersama-sama membuka rekening pada bank yang telah ditetapkan berdasarkan SK Gubernur Riau yaitu bank BRI dengan nama Rekening Dana Usaha Kelurahan Muara Fajar. Rekening Dana Usaha Kelurahan dibuka adalah untuk menampung dana dari PPD yang sebesar Rp. 500.000.000. Pencairan dana PPD tersebut adalah dengan adanya specimen tanda tangan otoritas.

Verifikasi Usulan Kegiatan Dana Usaha Kelurahan

Calon pemanfaat datang ke kantor UEK-SP mengisi formulir yang disertai proposal Rencana Usaha Pemanfaat (RUP). Kemudian dilakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen administrasi rencana usulan pemanfaat (RUP) oleh staf analis kredit yang terdiri Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Proposal Rencana Usulan Pemanfaat (RUP), Foto copy agunan, surat rekomendasi dari RT/RW setempat. Setelah semua dokumen

administrasi lengkap maka dilakukan survei lapangan oleh staf analis kredit untuk menilai lokasi usaha, kapasitas usaha, nilai agunan, kemampuan mengembalikan pinjaman serta menanyakan dengan RT/RW setempat mengenai lamanya dari calon peminfaat.

Musyawarah Kelurahan Dua (MK II)

Musyawarah Kelurahan (MK) II dilaksanakan adalah untuk menetapkan daftar ranking peminfaat Dana Usaha Kelurahan dan jumlah dana yang dapat dipinjamkan, menetapkan besarnya suku jasa pinjaman serta jadwal pengembalian pinjaman. Dalam MK II juga dibahas mengenai penetapan insentif pengelola dan biaya operasional UEK-SP. Menurut juknis dalam MK II seharusnya melakukan pembahasan penentuan Rencana Jangka Menengah (RJM), Rencana Pembangunan Tahunan Kelurahan (RPTK), dan Pembahasan Anggaran Dasar Rumah Tangga (ADRT) UEK-SP namun di UEK-SP Kelurahan Muara Fajar semua itu tidak dibahas dalam MK II tetapi akan dibahas dalam Musyawarah Kelurahan Pertanggungjawaban Tahunan (MKPT).

Penetapan Jasa dan Jadwal Pengembalian Pinjaman Dana Usaha Kelurahan (DUK) oleh UEK-SP ke Rekening Kelurahan dikenakan jasa pinjaman sebesar 4% pertahun. Dana 4% ini harus disetor oleh UEK-SP ke rekening DUK sesuai dengan saldo akhir hutang DUK untuk tambahan modal DUK. Namun pada pelaksanaannya jasa pinjaman yang dibayarkan

oleh UEK-SP Fajar Kehidupan ke rekening dana usaha Kelurahan Muara Fajar hanya sebesar 3% pertahun.

Proses Penyaluran Dana Usaha Desa/ Kelurahan

Proses penyaluran dana usaha desa/kelurahan merupakan proses cairnya dana dari rekening DUK ke Rekening UEK-SP dan kemudian ke tangan peminfaat atau biasa disebut dengan pencairan. Pencairan ini akan dilakukan jika seluruh proposal yang masuk sudah diverifikasi dan dinyatakan layak dan telah dilakukan ampan balik kepada calon peminfaat serta dana yang ada tersedia dan memenuhi untuk memenuhi permintaan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan pencairan di UEK-SP Kelurahan Muara Fajar sudah dapat dilakukan jika sudah ada minimal 2 proposal yang masuk dan telah diverifikasi serta dinyatakan layak.

Pertanggungjawaban Dana

Pertanggungjawaban dana akan dilakukan minimal sekali dalam setahun dengan mengundang seluruh anggota dalam suatu forum yang diberi nama Musyawarah Kelurahan Pertanggungjawaban (MKPT). MKPT Kelurahan Muara Fajar biasanya dilaksanakan pada bulan Januari setiap tahunnya untuk melihat kinerja keuangan tahun sebelumnya. Selain melihat kinerja keuangan MKPT juga merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban pengelola terhadap kepengurusan selama tahun tersebut.

kening
hanya

Desa/

a desa/
a dana
EK-SP
a biasa
i akan
masuk
k dan
calon
a dan
a.
in di
rahan
udah
telah

kan
hun
dam
arah
PT).
nya
iap
hun
gan
tuk
lap

Persyaratan Sebagai Pemanfaat Dana Usaha Kelurahan

Pada dasarnya seluruh anggota masyarakat desa/kelurahan berhak mendapatkan pinjaman dari Dana Usaha Desa/Kelurahan dengan kriteria :

1. Warga Kelurahan yang telah berdomisili tetap di Kelurahan Muara Fajar selama minimal 5 tahun.
2. Terdaftar sebagai anggota aktif UEK-SP Fajar Kehidupan Kelurahan Muara Fajar dan telah mempunyai simpanan wajib sebesar minimal Rp. 50.000,- (lima Puluh Ribu Rupiah)
3. Memiliki usaha dan atau rencana usaha.
4. Dinilai layak oleh staf analisis kredit baik secara administrasi maupun usaha.
5. Peminjam diwajibkan menggunakan agunan.

Hasil dari pengamatan di lapangan anggota UEK-SP Fajar Kehidupan adalah masyarakat kelurahan setempat yang merupakan penduduk kelurahan Muara Fajar dan telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan. Untuk pemenuhan persyaratan secara umum telah dapat dipenuhi oleh masyarakat.

Agunan merupakan syarat wajib yang harus dipenuhi oleh calon pemanfaat ketika akan melakukan peminjaman dana di UEK-SP Kelurahan Muara Fajar. Menurut juknis harta yang dapat dijadikan agunan bisa berupa kendaraan roda 2 atau roda 4. Hasil penelitian pada UEK-SP Fajar Kehidupan BPKB kendaraan bermotor tidak dapat lagi dijadikan sebagai agunan. Hal ini disebabkan dari

pengalaman yang telah lalu agunan yang digunakan yaitu berupa benda bergerak tersebut diawalan oleh pemanfaat yang tidak dapat melunasi tunggakannya. Pada saat ini anggota UEK-SP Kelurahan Muara Fajar 100% menggunakan sertifikat tanah sebagai agunan.

Pencairan

Pada tahap pertama pencairan dana Usaha Kelurahan yaitu pada September 2005 diberikan kepada 94 pemanfaat dengan besar dana Rp. 400 juta dengan bunga yang dibebankan sebesar 10%. Kemudian pada pencairan tahap kedua yaitu Oktober 2005 diberikan kepada 11 pemanfaat dengan besar dana Rp. 100 juta dan tingkat bunga 12%. Kenaikan tingkat bunga 12% ini dikarenakan semakin banyaknya permintaan terhadap pinjaman.

Perguliran

Jumlah perguliran di UEK-SP Kelurahan Muara Fajar dari tahun 2006 sampai tahun 2010 telah mencapai 34 kali perguliran dengan total jumlah dana yang digulirkan yaitu Rp. 3.242.000.000 dan total pemanfaat 345 orang. Tingkat perguliran terendah yaitu pada tahun 2006 dengan jumlah dana yang digulirkan Rp. 535.000.000 dan jumlah pemanfaat sebanyak 68 orang. Hal ini disebabkan pada tahun 2006 merupakan perguliran yang pertama dan pada saat itu kondisi kas keuangan UEK-SP juga tidak baik sehingga dana yang dapat digulirkan kembali juga sedikit. Sedangkan untuk tingkat

perguliran tertinggi terjadi pada tahun 2010 dengan jumlah dana yang digulirkan sebesar Rp. 349,000,000 dengan jumlah peminfaat yaitu 29 orang. Hal ini disebabkan pengelola sudah peduli dalam memilih calon peminfaat yang benar-benar memiliki karakter yang baik untuk diberikan pinjaman dan tingkat pengembalian juga lancar sehingga perkembangan dananya juga baik.

Tunggakan

Tingginya tingkat tunggakan yang terjadi selama ini adalah akibat dari tidak adanya sanksi yang tegas kepada masyarakat yang menggunakan modal usaha untuk kegiatan lain, misalnya untuk keperluan pribadi. Sehingga bisa dikatakan UTK-SP kurang memperhatikan mana masyarakat yang benar-benar berusaha dengan masyarakat yang hanya memanfaatkan bantuan untuk keperluan lain, yang dapat menyebabkan penunggakan. Salah satu faktor yang menyebabkan kurang tegasnya pengelola terhadap sanksi yang diterapkan adalah terlalu banyak segan karena secara umum peminfaat sudah kena, dekat dengan pengelola sehingga sikap toleransi pengelola tinggi terhadap peminfaat. Berikut sanksi yang seharusnya bagi anggota peminjam:

- 1) Bagi peminjam yang tidak mengangsur atau menunggak 2 bulan berturut-turut akan diberikan teguran pertama.
- 2) Peminjam yang tidak memperhatikan teguran pertama pengelola, maka akan diberikan teguran kedua pada bulan ketiga penunggakan.
- 3) Jika teguran pertama dan kedua pengelola tidak juga ada perhatian dari peminjam maka lurah akan melaksanakan pemanggilan pada bulan ke 4 penunggakan.
- 4) Jika pemanggilan lurah tidak juga diperhatikan maka pada bulan ke 5 penunggakan akan dilakukan pemanggilan oleh pemegang otoritas rekening dan BPD sebagai pengawas umum.
- 5) Jika pemanggilan tidak mendapat tanggapan, maka dengan sangat terpaksa agunan yang dijadikan jaminan akan dielang atau dijadikan aset UEK-SP Fajar Kehidupan.

Dari sanksi tersebut belum sepenuhnya dilaksanakan hal ini terbukti dengan penunggakan yang cukup tinggi. Namun ada sanksi yang sudah diterapkan oleh pengelola yaitu dengan memberikan denda sebesar 1% per hari dari angsuran pokok. Sanksi tersebut juga belum maksimal dilaksanakan oleh pengelola disebabkan kinerja pengelola yang belum maksimal, dan lebih banyak toleransi.

3. Persepsi Anggota Terhadap Pelayanan Pengelola Dalam Penyaluran Dana Usaha Ekonomi Kelurahan Simpan Pinjam (UEK-SP)

Persepsi dalam penelitian ini didefinisikan sebagai pemahaman, pandangan, atau tanggapan anggota penerima dana UTK-SP terhadap pelayanan yang diberikan pengelola dalam penyaluran dana Usaha Ekonomi Kelurahan Simpan Pinjam (UEK-SP).

n kedua
sian dari
adakan
n ke 4

ak juga
an ke 5
emang-
ekning
um
ndapat
sangat
aminan
UEK-

belum
erbuksi
tinggi.
rpkar.
erikan
gsuran
ksimal
abkan
al dan

adap
alam
nmi
KSP)
isikar.
atau
K-SP
gelola
nmi

Persepsi anggota terhadap pelayanan pengelola dalam penyaluran dana usaha desa kepada anggota dapat di lihat dari 5 dimensi

yaitu kehandalan, daya tanggap, keyakinan, empati (jiwa sosial), dan fasilitas fisik (Tjiptono, 2005).

Tabel 1. Persepsi Anggota Terhadap Pelayanan Pengelola Dari 5 Variabel

No	Persepsi anggota terhadap pengelola	Skor	Kategori
1.	Kehandalan	3,40	Baik
2.	Daya tanggap	3,52	Baik
3.	Keyakinan	3,52	Baik
4.	Empati/jiwa sosial	3,66	Baik
5.	Fasilitas fisik	4,02	Baik
Jumlah		18,12	
Kata-rata jumlah		3,62	Baik

Sumber: Data Olaham Lampiran

Dari tabel di atas memperlihatkan bahwa persepsi anggota terhadap pelayanan pengelola dalam penyaluran dana UEK-SP diperoleh skor 3,62 dengan kategori "baik". Hal ini menunjukkan bahwa anggota penerima program Usaha Ekonomi Kelurahan Simpan Pinjam mempunyai persepsi yang baik terhadap pengelola ketika memberikan pelayanan dalam penyaluran dana Usaha Ekonomi Kelurahan Simpan Pinjam (UEK-SP) di Kelurahan Moara Fajar Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru. dilihat dari indikator kehandalan anggota menilai pengelola UEK-SP memiliki kehandalan dan pengetahuan dalam bidang UEK-SP, memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap semua urusan peminjaman, cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan-keluhan anggotanya karena memiliki jiwa sosial yang tinggi juga, selain itu pengelola mampu meyakinkan anggotanya untuk tidak ragu

dengan apa yang diberikan pengelola kepada mereka dengan cara memberikan bukti pembayaran (kwitansi) setelah melakukan pembayaran kredit.

SIMPULAN

1. Pelaksanaan penyaluran dana Usaha Ekonomi Kelurahan Simpan Pinjam (UEK-SP) di Kelurahan Moara Fajar Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru yang meliputi beberapa tahapan yakni mulai dari Tahap Persiapan program, Pembukaan Rekening, Persyaratan sebagai peminfaat, Verifikasi usulan kegiatan, Pencairan, Peguliran dan tunggakan pada kenyataannya di lapangan telah terlaksana dengan baik meskipun tidak sama persis dengan buku petunjuk teknis pelaksanaan. Pengguna dana juga sudah sesuai dengan tujuan yaitu untuk menambah

modal usaha. Meskipun masih adanya penyimpangan penggunaan dana untuk kebutuhan yang lain sehingga mengakibatkan terjadinya tunggakan.

2. Persepsi anggota terhadap pelayanan pengelola dalam penyaluran dana Usaha Ekonomi Kelurahan Simpan Pinjam (UEK-SP) di Kelurahan Muara Fajar Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru secara umum menyatakan baik dengan skor yang didapat yaitu 3,62 dengan kategori baik persentasinya, anggota UEK-SP menilai pengelola dapat diandalkan dalam mengelola UEK-SP, memiliki daya tanggung yang tinggi terhadap anggota, juga memiliki sikap empati atau jiwa sosial yang tinggi, dan mampu meyakinkan anggotanya agar tidak ragu terhadap pelayanan yang mereka berikan serta mampu memberikan pelayanan yang terbaik dengan fasilitas fisik yang mendukung.

SARAN

1. Diharapkan pengelola dapat meningkatkan pengawasan/survei terhadap penggunaan dana agar tidak ada lagi masyarakat menggunakan dana untuk keperluan pribadi. Begitu juga dengan peminfaat agar dapat bertanggungjawab terhadap dana pinjaman tersebut dan menggunakannya sesuai dengan tujuan pemberian dana yaitu untuk mengembangkan usaha sehingga tujuan program dapat tercapai.

2. Tingkat tunggakan masih saja terjadi walaupun sebelum diberikan pinjaman calon peminfaat telah diverifikasi terlebih dahulu, sebaiknya pengelola lebih teliti dalam memilih calon peminfaat yang benar-benar mempunyai keinginan untuk mengembangkan usahanya dan punya keinginan untuk mengembalikannya; tersebut agar dapat tunggakan tidak lagi terjadi.
3. Tingkat tunggakan pada tahun 2010 sudah jauh menurun dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, sebaiknya pengelola lebih meningkatkan kinerjanya dalam mengatasi mengurangi tunggakan yang terjadi dengan menjalankan sanksi yang ada dengan tegas.
4. Dalam pelaksanaan, lembaga hendaknya menitikmatkan masyarakat miskin (masyarakat yang lebih membutuhkan).
5. Pelayanan pengelola dalam penyaluran dana Usaha Ekonomi Kelurahan Simpan Pinjam sudah baik, oleh karena itu sebaiknya pelayanan seperti ini tetap dipertahankan bahkan lebih ditingkatkan supaya anggota yang akan menjadi peminfaat tidak merasa terhalang oleh pelayanan pengelolanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Novandy, Riwan. 2009. Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian

terjadi
jaman
efikasi
gelola
calon
benar
untuk
punya
kredit
lagi

2010
huru-
gelola
dalam
yang
yang

klah
akal

non
han
ena
etap
bih
ng
asa
la-

si
as
an

Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Simalungun. Tesis. Sekolah Pasca Sarjana. Universitas Sumatera Utara. Medan.

BPPM. 2006. Petunjuk Teknis Program Pemberdayaan Desa (PPD). Tim Koordinasi Pembinaan Program Pemberdayaan Desa Provinsi Riau. Pekanbaru.