

Optimalisasi Pengembangan BUPDA melalui Peningkatan Kapasitas Pegawai

Rifqi Nur Fakhrurozi ^{1*}, I Ketut Pasek ², Gede Santanu ³, I Wayan Sukarta ⁴,
I Made Widiantera ⁵

¹⁻⁵Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali

* rifqinurfak@pnb.ac.id

Abstrak

BUPDA (Bhaga Usaha Desa Adat) Intaran memiliki peran penting dalam pembangunan dan perekonomian di desa adat terutama dengan terbitnya Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Bali nomor 4 tahun 2022 tentang Desa Adat. Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan Ketua Bupda Intaran bahwa mereka sangat ingin meningkatkan kinerja organisasi, mengingat jumlah unit bisnis nanti akan terus bertambah. Unit bisnis yang ada saat ini yaitu produksi, distribusi dan jasa. Bupda Intaran harus terus beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis, kompleksitas tuntutan pelayanan, dan perkembangan teknologi untuk tetap relevan dan efektif dalam memberikan layanan terbaik. Dari hasil diskusi dengan ketua Bupda Intaran A. A. Ketut Gede Aryateja, S.T., diputuskan tiga masalah prioritas yang akan dilakukan pada kegiatan ini adalah pelatihan kepemimpinan, pelatihan pengelolaan arsip dan pelatihan hospitality (khususnya pelayanan prima) dari masing – masing unit usaha. Tujuan dari pengabdian ini adalah untuk meningkatkan kualitas kepemimpinan dan sistem pengelolaan arsip serta peningkatan pelayanan di Bupda Intaran. Untuk merealisasi tujuan tersebut akan dilakukan observasi lapangan, pelatihan kepemimpinan dan pelatihan pengelolaan arsip serta pelatihan hospitality tentang pelayanan prima. Dari kegiatan yang dilakukan diharapkan bisa meningkatkan kapasitas kepemimpinan dan sistem administrasi serta pelayanan, Bupda Intaran diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan publik dan berkontribusi positif dalam pembangunan dan perekonomian desa adat khususnya dan masyarakat secara keseluruhan.

Kata Kunci: BUPDA, kepemimpinan, pengelolaan arsip, pelayanan prima

Pendahuluan

Dalam dunia manajemen dan organisasi, tiga komponen utama—kepemimpinan, pelayanan pelanggan, dan pengarsipan—menjadi poros penting dalam kesuksesan jangka panjang suatu entitas bisnis. Saat ini, kompleksitas pasar global, perubahan teknologi, dan dinamika yang terus berubah menempatkan organisasi di tengah tantangan yang semakin berat. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam mengenai hubungan krusial antara ketiga aspek ini menjadi landasan bagi pertumbuhan dan keberhasilan organisasi.

Kepemimpinan dianggap sebagai salah satu elemen kunci dalam membentuk visi, mengilhami tim, serta memastikan adaptasi dan inovasi. Beragam teori kepemimpinan

telah berkembang, dari pendekatan yang lebih tradisional seperti teori transaksional hingga pendekatan yang lebih modern seperti servant leadership, semuanya menggarisbawahi peran penting kepemimpinan dalam mengarahkan organisasi menuju kesuksesan. John Antonakis dan Robert J. House (2016) dalam *"The Nature of Leadership"* menekankan bahwa, *"Effective leadership is the ability to mobilize group resources towards the achievement of a goal."*

Pelayanan pelanggan merupakan fondasi dari interaksi antara organisasi dengan pasar. Melalui pemahaman mendalam terhadap kebutuhan, harapan, dan pengalaman pelanggan, organisasi dapat menyusun strategi yang tidak hanya mempertahankan kepercayaan pelanggan tetapi juga meningkatkan loyalitas dan citra merek. Dalam penelitian *"Service Quality in the Tourism and Hospitality Industry"* oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), disebutkan bahwa, *"Customer perceptions of service quality are a result of comparisons between customer expectations and perceptions of the actual service delivered."*

Pengarsipan yang terstruktur dengan baik adalah elemen kunci dalam manajemen informasi. Dalam era di mana data menjadi aset berharga, praktik pengarsipan yang terorganisir memastikan keamanan, aksesibilitas, dan keakuratan informasi yang krusial bagi pengambilan keputusan yang tepat. Iwhiwhu (2005) menggarisbawahi bahwa, *"A well-managed records system contributes to the effective functioning of an organization, supports decision-making, and ensures accountability."*

Peran Bupda sangat penting dalam pembangunan dan perekonomian di desa adat Intaran serta memberikan kontribusi positif bagi masyarakat dan pemerintah, antara lain peran Bupda adalah Peningkatan Perekonomian Desa adat, Pemberdayaan Masyarakat, Pengelolaan Aset Desa, Meningkatkan Akses Keuangan, Penyedia Layanan Publik, Pendorong Pembangunan Berkelanjutan, Menciptakan Peluang Kerja.

Bupda Intaran merupakan salah satu Badan Usaha Milik Desa yang berperan penting dalam memberikan layanan publik dan mendukung pembangunan ekonomi di wilayah Intaran. Sebagai lembaga yang berada di garis depan perekonomian desa adat kepada masyarakat, keberhasilan dan efektivitas Bupda Intaran sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mengelola beberapa unit usaha yang dinaunginya, antara lain adalah unit produksi yang mengelola produsen atau umkm yang ada di desa Intaran, unit usaha distribusi yang mengelola pasar intaran, dan terakhir ada unit usaha jasa yang juga menaungi 4 jenis usaha, (1) parkir di kawasan pariwisata desa Intaran, (2) jasa pengelolaan daya tarik wisata pantai, (3) event management yang mengelola kegiatan acara di desa Intaran, (4) jagabhaya / bakamda yang mengelola keamanan dikawasan wisata atau ketika ada acara di desa Intaran.

Dalam beberapa tahun terakhir, Bupda Intaran telah mengalami perkembangan baik dalam cakupan layanan unit usahanya maupun jumlah pengelola usaha. Namun, perubahan lingkungan bisnis, tuntutan pelayanan yang semakin kompleks, dan perkembangan teknologi memerlukan Bupda Intaran untuk terus beradaptasi agar dapat tetap relevan dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kepemimpinan yang kuat menjadi landasan bagi kelangsungan dan kemajuan organisasi. Dalam konteks Bupda Intaran, pemimpin yang mampu menginspirasi,

mengarahkan, dan memotivasi tim menjadi krusial untuk mencapai tujuan organisasi dan memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat.



Gambar 1. Struktur Organisasi Bupda Intaran

Selain itu, pengelolaan arsip yang baik menjadi pondasi utama dalam mengoptimalkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan. Proses administrasi yang lancar dan terstruktur memungkinkan Bupda Intaran untuk mengelola informasi, data, dan sumber daya secara efektif, sehingga dapat memberikan pelayanan yang responsif hospitality prima sangat diperlukan, karena dengan dewasa ini pelayanan sebagai ujung tombak keberhasilan tercapainya tujuan organisasi khususnya kepada pelanggan dan stake holder.

Oleh karena itu, untuk membantu pengembangan Bupda Intaran sesuai dengan permintaan dari ketua Bupda Intaran untuk diadakan “Pelatihan Kepemimpinan, Pengelolaan Arsip dan Pengembangan hospitality” di Bupda Intaran. Tujuan dari pelatihan ini adalah untuk meningkatkan kualitas kepemimpinan dan sistem pengelolaan arsip di Bupda Intaran, sehingga dapat menghadapi tantangan yang ada dan memberikan layanan terbaik bagi masyarakat.

Dengan mengacu kepada butir analisis situasi, dapat dikemukakan beberapa permasalahan mitra, yaitu pertama, belum dilakukannya pelatihan kepemimpinan yang berfokus pada pengembangan keterampilan kepemimpinan situasional, komunikasi efektif, pengambilan keputusan strategis, dan pembinaan tim.

Kedua, belum dilakukannya pelatihan pengelolaan arsip yang berfokus pada aspek-aspek penting dalam pengelolaan data dan informasi, penggunaan teknologi perkantoran, manajemen waktu, dan prosedur administratif. Ketiga, belum adanya pelatihan hospitality untuk mengelola masing masing unit bisnis, mengingat setiap unit bisnis memiliki karakter yang berbeda-beda demi tercapainya pelayanan prima.

Keempat Desa Adat Intaran memerlukan tulisan nama desa sebagai penanda area perbatasan dan masuknya ke Bupda Intaran, sehingga bagi masyarakat yang akan melintasi akan mengetahui dimana Bupda Intaran berada.

Metode Pelaksanaan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dilakukan di Desa Adat Intaran, Sanur Kauh. Kegiatan pelatihan dengan tema Pelatihan kepemimpinan, Pengelolaan Arsip dan Pelayanan pelanggan, dilakukan di aula kantor Bupda Desa Adat Intaran. Sedangkan Pembuatan tulisan penanda area Desa Adat Intaran, dilakukan di depankantor BUPDA Intaran.



Gambar 2. Desain Taman Desa Menanga di Jalur Desa Menanga

Kegiatan Pengabdian di Desa Adat Intaran akan berlangsung dari bulan Agustus hingga Oktober 2023 dengan tahapan dimulai dari koordinasi bersama Kepala BUPDA intaran, Kepala Adat Intaran, Pengurus Desa Adat Intaran, dan Pengelola Arsip BUPDA Intaran. Setelah melakukan diskusi dan kesepakatan bersama kepala adat dan timnya, disepakati bahwa Kegiatan Pengabdian akan mencakup aspek pelatihan dan penciptaan sarana penanda di sekitar BUPDA Desa Adat Intaran sebagai tambahan fasilitas untuk memberikan pendanda jalan.

Dalam pelatihan yang direncanakan, peserta yang diundang akan terdiri dari anggota masyarakat dan tokoh adat yang terlibat dalam pengelolaan dan pemeliharaan budaya di Desa Adat Intaran. Sebanyak 50 orang peserta akan diundang untuk ikut serta dalam kegiatan pelatihan yang akan mencakup aspek kepemimpinan, pengelolaan arsip, dan pelayanan pelanggan. Seleksi peserta didasarkan pada pertimbangan yang disetujui bersama dengan Pengurus Desa Adat Intaran, dengan memilih perwakilan dari berbagai wilayah dan sektor kegiatan budaya.

Sementara itu, dalam proses penciptaan sarana penanda di sekitar Desa Adat Intaran, kerjasama dengan seniman atau pihak yang memiliki keahlian dalam membuat penanda dengan desain yang telah disepakati akan dilakukan. Penanda akan dipasang pada titik strategis di sepanjang jalur masuk menuju Pura Desa Adat Intaran, memberikan identitas

yang jelas dan menarik bagi pengunjung yang ingin mengetahui lebih banyak tentang warisan budaya desa adat.

Keberhasilan kegiatan ini akan diukur dari peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta terkait manajemen kepemimpinan, pengelolaan dokumen dan arsip adat, serta penerapan konsep pelayanan pelanggan di lingkungan Desa Adat Intaran terutama BUPDA Intaran. Evaluasi akan dilakukan dengan meminta peserta mengisi kuesioner terkait pelaksanaan pelatihan serta dengan memantau peningkatan dan eksistensi informasi budaya yang terdokumentasi melalui teknologi arsip dan penanda fisik yang telah dipasang di sekitar Desa Adat Intaran. Teknik evaluasi dilakukan dengan meminta mengisi kuesioner pelaksanaan Kegiatan pelatihan oleh peserta dan Staff BUPDA Intaran.

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di Desa Adat Intaran, berjalan sesuai dengan prosedur kegiatan secara terstruktur melalui serangkaian langkah yang cermat. Pertama-tama, langkah awal melibatkan tahap wawancara dengan Prajuru Desa Adat dan pengurus Bupda Intaran. Tujuan wawancara ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang profil Desa Adat Intaran serta Bupda Intaran. Melalui proses identifikasi kebutuhan yang ingin dipenuhi dalam program Pengabdian Masyarakat, disusunlah kesepakatan terkait program kegiatan yang mencakup baik aspek non fisik maupun fisik.

Langkah selanjutnya mencakup survei terkait kondisi lingkungan di Desa Adat Intaran dan Bupda Intaran. Selain itu, dilakukan juga survei lokasi untuk menentukan tempat yang tepat untuk pemasangan tulisan plang nama penanda area. Tahap ini diikuti dengan perhitungan kebutuhan anggaran yang diperlukan dalam penyusunan proposal kegiatan pengabdian. Proposal tersebut kemudian disusun dengan detail, dipresentasikan, dan mendapat persetujuan program pengabdian.

Kegiatan pengabdian terdiri dari serangkaian kegiatan yang terinci. Misalnya, dalam pelatihan praktis tentang kepemimpinan untuk pengelola Bupda Intaran Desa Adat Intaran, diawali dengan registrasi peserta dan acara pembukaan oleh perwakilan dari lembaga terkait. Materi pelatihan tentang kepemimpinan disampaikan, diikuti dengan evaluasi kemanfaatan program dan pemberian sertifikat untuk peserta. Pada pelatihan Kepemimpinan, para staff BUPDA dari masing masing unit bisnis sangat antusias karena tidak saja teori pemahaman namun praktek langsung. Hal ini terlihat dari antusias dari para staff dalam mengikuti pelatihan dengan kehadiran yang 85% dari undangan yang disebarkan kepada pelaku klian banjar. Begitupun saat pelatihan berlangsung yang disampaikan oleh Narasumber pelatihan bapak Dr. Gede Santanu, SE. MM., Pelatihan ini bertujuan untuk memperkuat kemampuan mereka dalam mengemban peran kepemimpinan yang vital dalam Badan Usaha Milik Desa (BUPDA). Hasil dari pelatihan ini mencerminkan perbaikan yang nyata dalam berbagai aspek kepemimpinan. Para peserta pelatihan sekarang lebih mampu berinteraksi secara efektif dengan anggota tim dan pemangku kepentingan eksternal, membantu memperkuat kerjasama dan kolaborasi dalam lingkungan BUPDA. Selain itu juga memperkaya keterampilan pemecahan masalah dan pengambilan keputusan. Mereka sekarang lebih mampu menghadapi tantangan yang muncul dalam lingkungan BUPDA dengan cara yang sistematis dan efektif,

menghasilkan solusi yang lebih baik dalam pengambilan keputusan yang krusial. Terakhir, pelatihan kepemimpinan telah mendorong para staff BUPDA untuk mengadopsi pendekatan kepemimpinan yang lebih inklusif dan transformatif. Mereka sekarang lebih berorientasi pada pengembangan anggota tim dan pengelolaan perubahan yang diperlukan untuk pertumbuhan BUPDA.

Demikian pula, pelatihan tentang pengelolaan arsip dan pelayanan bagi pengurus, staf, dan pengelola usaha Bupda Intaran disusun dalam rangkaian serupa. Langkah-langkahnya meliputi registrasi peserta, pembukaan kegiatan, pemaparan materi pengelolaan arsip, evaluasi program, dan pemberian sertifikat bagi peserta. Kegiatan pelatihan pengelolaan arsip bagi BUPDA desa adat intaran, dilakukan langsung di kantor BUPDA. Kegiatan pelatihan dipandu oleh Bapak I Wayan Sukarta, SE.,M.Agb., dan dibantu oleh tim mahasiswa. Selain pengelolaan arsip konvensional juga dilakukan pelatihan bagaimana pengelolaan arsip secara online dengan memaksimalkan penggunaan Aplikasi google drive. Walaupun, perangkat desa ada yang tergolong sudah berumur namun semangatnya untuk belajar sangat tinggi, sehingga proses pelatihan berjalan lancar. Muzaki, F., & Okello-Obura, C. (2015) juga menyatakan bahwa pentingnya audit atau evaluasi terkait praktik pengelolaan data dan informasi, serta pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT) di kalangan Usaha Kecil dan Menengah.

Pada kegiatan pelatihan pelayanan pelanggan, disampaikan materinya oleh I Made Widiantara, S.Psi, M.Si. Dalam pelatihan ini, pelaku staff BUPDA Desa Adata Intaran diberikan materi dan pelatihan gimana caranya melakukan pelayanan prima. Dalam seluruh pelatihan, peserta juga menginternalisasi pentingnya etika pelayanan. Mereka memahami bahwa integritas, keramahan, dan penghormatan terhadap keberagaman adalah bagian integral dari pelayanan prima yang berhasil.

Dalam kegiatan fisik, fokus utama adalah pembuatan dan pemasangan tulisan plang penanda area di pertigaan depan BUPDA Desa Adat Intaran. Untuk mencapai tujuan ini, bahan yang digunakan terdiri dari akrilik sebagai material utama dan besi sebagai penguat tulisan. Penentuan posisi pemasangan plang ini dipilih dengan pertimbangan strategis, memanfaatkan ruang kosong yang ada agar dapat menjadi salah satu simbolik penting di Desa Adat Intaran.

Proses pengerjaan pembuatan dan pemasangan plang penanda area Desa Muncan melibatkan beberapa tahap yang terinci. Langkah awal meliputi survei lokasi yang bertujuan untuk menemukan titik strategis untuk pemasangan plang nama. Selain itu, pengukuran panjang papan nama juga dilakukan untuk menyesuaikan dengan ruang yang tersedia.

Selanjutnya, tahap pembuatan tulisan dilakukan oleh tukang pembuat tulisan sesuai dengan desain yang telah disetujui bersama. Setelahnya, plang nama desa dipasang pada lokasi yang telah ditentukan sebagai penanda area. Proses ini juga didokumentasikan dalam bentuk foto yang kemudian dipublikasikan di media sosial, untuk memberikan informasi dan pemahaman kepada masyarakat terkait perubahan yang terjadi di Desa Adat Intaran.

Terakhir, keseluruhan kegiatan ini akan dibuat dalam laporan yang mencakup proses pembuatan, pemasangan, dokumentasi, serta pertanggungjawaban atas penggunaan

sumber daya yang digunakan dalam kegiatan pembuatan dan pemasangan tulisan plang penanda area di Desa Adat Intaran.

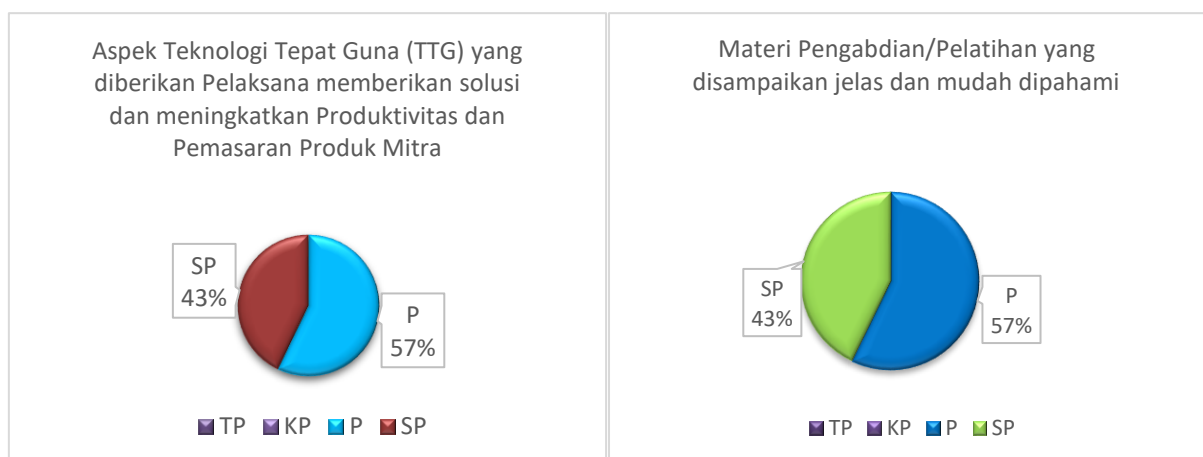
Pembagian materi setelah selesai pelatihan merupakan tahap krusial yang melengkapi proses pembelajaran untuk para peserta, terutama staff BUPDA Intaran. Pertama, pembagian materi ini bertujuan untuk memperkuat pemahaman peserta terhadap topik yang telah dibahas selama sesi pelatihan. Dengan menyediakan materi sebagai panduan refleksi, peserta dapat mengkonsolidasikan pengetahuan yang diperoleh selama pelatihan. Selain itu, materi yang diberikan sebagai referensi ulang memungkinkan peserta untuk mengklarifikasi konsep yang mungkin membingungkan atau membutuhkan pemahaman yang lebih mendalam setelah kembali ke lingkungan kerja mereka. Lebih jauh, distribusi materi pelatihan memberikan kesempatan bagi peserta untuk mengaplikasikan pengetahuan baru ke dalam situasi nyata, memungkinkan mereka untuk melihat manfaat langsung dari pelatihan yang telah diikuti. Tidak hanya itu, praktik ini menegaskan komitmen terhadap pengembangan jangka panjang peserta, dengan menyediakan dukungan pasca-pelatihan yang penting dalam mendorong pertumbuhan profesional. Akhirnya, melalui evaluasi materi setelah pelatihan, peserta dapat secara mandiri mengevaluasi kemajuan mereka, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, dan menetapkan langkah-langkah berikutnya untuk pengembangan pribadi mereka. Dengan demikian, pembagian materi setelah pelatihan tidak hanya menjadi sarana untuk menguatkan pemahaman, tetapi juga menjadi landasan penting dalam mendorong penerapan praktis dan pertumbuhan berkelanjutan peserta. Berikut beberapa materi yang diberikan dalam kegiatan pelatihan di tanggal 30 September 2023:

Tabel 1. Modul materi yang digunakan dalam pelatihan

Judul Materi	Cover
MODUL PELATIHAN KEPEMIMPINAN	

Judul Materi	Cover
MODUL PELATIHAN PELAYANAN PELANGGAN	
MODUL PELATIHAN KEARSIPAN PENGELOLAAN ARSIP	

Dari hasil survei kepuasan mitra pengabdian, dalam hal ini pelaku yang mendapat pelatihan, didapatkan hasil sebagai berikut:



Gambar 3. Persentase kepuasan Peserta Pelatihan

Dengan hasil persentase kepuasan mitra atau pelaku klien banjar, yang mana Kegiatan pelatihan simulasi praktek langsung sangat membantu cepatnya peserta dalam belajar dan melakukan pelatihan sampai menghasilkan luaran yang diinginkan.

Kesimpulan

Program pengabdian kepada BUPDA di Desa Adat Intaran telah berjalan sesuai rencana kegiatan yang disepakati dengan Kepala BUPDA dan mendapat persetujuan dari reviewer P3M Politeknik Negeri Bali. Kegiatan yang meliputi aspek fisik dan non-fisik berjalan lancar dan memberikan hasil yang optimal.

Melalui evaluasi kegiatan yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan dan memperkuat pengembangan yang telah dicapai. Pertama, direkomendasikan adanya pelatihan lanjutan yang menitikberatkan pada aspek-aspek khusus dalam kepemimpinan, pengelolaan arsip, atau layanan pelanggan. Ini dapat membantu staf untuk terus mengasah keterampilan mereka sesuai dengan perkembangan terkini dalam industri.

Kemudian, pentingnya penetapan jadwal sesi evaluasi berkala juga diusulkan guna mengukur efektivitas pelatihan yang telah dilakukan dan mendapatkan umpan balik dari peserta pelatihan. Hal ini menjadi dasar untuk melakukan penyesuaian guna meningkatkan kualitas kegiatan pelatihan di masa mendatang.

Saran lainnya adalah dorongan kepada staf untuk menerapkan keterampilan yang mereka pelajari dalam proyek atau tugas nyata di tempat kerja. Selain itu, fokus pada pengembangan kerjasama tim dan budaya kerja yang inklusif juga menjadi poin penting untuk diperhatikan guna meningkatkan efisiensi tim secara keseluruhan.

Tidak hanya itu, inisiatif proyek inovatif juga dianjurkan guna mendorong kreativitas staf dan penerapan keterampilan yang telah dipelajari ke dalam situasi yang lebih kompleks. Terakhir, pengakuan dan penghargaan atas pencapaian staf disarankan untuk diberikan sebagai bentuk apresiasi yang dapat meningkatkan motivasi dan keterlibatan mereka di tempat kerja.

Melaksanakan saran-saran ini diharapkan dapat memastikan bahwa pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pelatihan dapat diintegrasikan secara efektif ke dalam operasi sehari-hari, serta meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan di BUPDA Intaran.

Ucapan Terimakasih

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema pelatihan kepemimpinan, pengelolaan arsip dan layanan pelanggan pada BUPDA Intaran di Desa Adat Intaran, Sanur Kauh, Denpasar Selatan, tidak terlepas dari dukungan dana dari Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat, Politeknik Negeri Bali. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada reviewer yang telah melakukan telaah kelayakan program pengabdian ini untuk bisa dikerjakan dan berdampak positif kepada masyarakat serta mampu menguatkan nama Politeknik Negeri Bali di desa mitra pengabdian.

Referensi

Day, D. V., & Antonakis, J. (2012). Leadership: Past, Present, and Future. In D. V. Day & J. Antonakis (Eds.), *The Nature of Leadership* (Second, pp. 3–28). Sage Publications.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Iwhiwhu, E. (2005). Management of records in Nigerian universities: Problems and prospects. *The Electronic Library*, 23(3), 345-355.
- Muzaki, F., & Okello-Obura, C. (2015). An audit of records and information management practices and ICTs utilization among SMEs in northern Uganda. *Library Philosophy and Practice (E-Journal)*. Retrieved from <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1240/>