

**REFORMASI PELAYANAN PUBLIK DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KOPERASI**
(Studi Kasus Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur Kota Surabaya)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik

Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata -1

Program Studi Administrasi Publik



DISUSUN OLEH:

MACHFIRA MIFTAHUL JANAH

1111700040

ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945

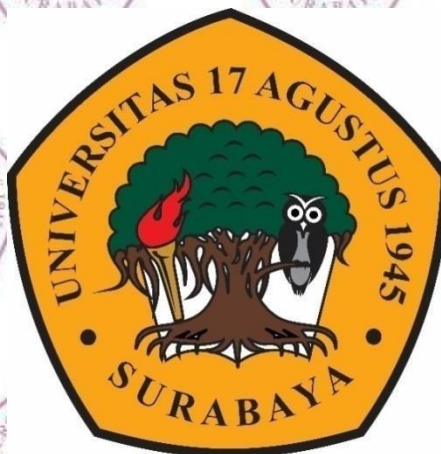
SURABAYA

2021

**REFORMASI PELAYANAN PUBLIK DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KOPERASI**
(Studi Kasus Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur Kota Surabaya)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata -1
Program Studi Administrasi Publik



DISUSUN OLEH:

MACHFIRA MIFTAHUL JANAH

1111700040

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945

SURABAYA

2021

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : MACHFIRA MIFTAHUL JANAH

NBI 1111700040

**JUDUL SKRIPSI : REFORMASI PELAYANAN PUBLIK DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KOPERASI
(STUDI KASUS KOPERASI ANEKA USAHA
SIDO MAKMUR KOTA SURABAYA)**

Mengetahui:

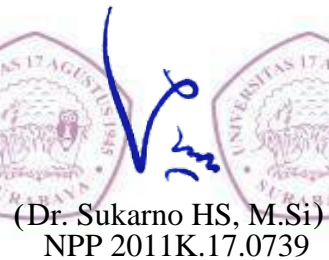
Surabaya, 08 Juli 2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial (FISIP)
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui oleh Dosen Pembimbing



Dr. Dra. Rachmawasti Novaria, M.M.
NPP 20120930298



(Dr. Sukarno HS, M.Si)
NPP 2011K.17.0739

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal: 08 Juli 2021

Dewan Penguji:

1. Dr. Sukarno HS, M.Si

Ketua

()

2. Drs. Radjikan, M.Si

Anggota

()

3. Drs. M.Kendry Widiyanto, M.Si

Anggota

()

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,




Dr. Dra. Rachmawasti Novaria, M.M.
NPP/20120930298

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Machfira Miftahul Janah

NPM : 1111700040

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : REFORMASI PELAYANAAN PUBLIK DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KOPERASI

(STUDI KASUS KOPERASI ANEKA USAHA SIDO
MAKMUR KOTA SURABAYA)

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi saya buat benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa saya mengambil atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumber dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademikyng telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 08 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



(Machfira Miftahul Janah)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl.Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Machfira Miftahul Janah
NBI : 1111700040
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

REFORMASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KINERJA KOPERASI (Studi Kasus Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur Kota Surabaya)

.....

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 08 Juli 2021

Yang Menyatakan,

(Machfira Miftahul Janah)

Lembar Persembahan

Motto:

- Ilmu itu bukan yang dihafal, tetapi yang memberi manfaat. (Imam Syafi'i)
- Barang siapa belum pernah merasakan pahitnya menuntut ilmu walau sesaat, ia akan menelan hinanya kebodohan sepanjang hidupnya. (Imam Syafi'i)
- Engkau tak dapat meraih ilmu kecuali dengan enam hal yaitu; cerdas, selalu ingin tahu, tabah, punya bekal dalam menuntut ilmu, bimbingan dari guru, dan dalam waktu yang lama. (Ali bin Abi Thalib)

Persembahan:

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Orang tua, Papa dan Mama yang telah memberikan semangat, kasih sayang dan telah merawat serta mendidik penulis sampai saat ini, beliau mampu mengantarkan penulis sampai ke jenjang pendidikan strata satu (S1).
- Kakak dan Kakak ipar yang telah membantu penulis dalam keadaan susah.
- Maulidya Lulu Hanifah, selaku sahabat yang telah memberikan semangat dan selalu mendengarkan keluah kesah penulis.
- Yulita Qisti Mawarni dan Uswatun Hasanah selaku sahabat yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis.

Surabaya, 5 April 2021

(Machfira Miftahul Janah)

ABSTRAK

Pada dasarnya masyarakat sangat membutuhkan sistem pelayanan yang memiliki perubahan, dengan adanya sistem pembaharuan dalam pelayanan maka masyarakat akan merasa terpuaskan terhadap pelayanan yang sudah diberikan pada pihak instansi pemerintahan. Dengan adanya reformasi pelayanan publik dalam meningkatkan kinerja maka masyarakat berharap bahwa dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak instansi tidak membuat masyarakat merasa terbebani akan pelayanan yang berbelit-belit atau memutus birokrasi. Berdasarkan pengamatan atau penelitian yang dilakukan penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data primer dilakukan dengan melalui wawancara, observasi, dokumentasi serta data sekunder yakni studi kepustakaan digunakan guna memperkuat penelitian. Sasaran penulis dalam penelitian adalah Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur.

Kata kunci: Reformasi, Pelayanan, Koperasi.

ABSTRACT

Basically, people really need a service system that has changes, with the renewal system in service, the community will feel satisfied with the services that have been provided to government agencies. With the existence of public service reforms in improving performance, the community hopes that the services provided by the institution do not make people feel burdened by convoluted services or cut off the bureaucracy. Based on observations or research conducted by the writer using qualitative descriptive research. Primary data collection is done through interviews, observation, documentation and secondary data, namely literature study is used to strengthen research. the author's target in the study is the Cooperative Aneka Usaha Sido Makmur.

Key words: *Reforms, Services, Cooperative*

KATA PENGANTAR

Puji syukur terpanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan rahmat dan kemudahan sehingga bisa menyusun proposal Skripsi dalam pelaksanaan Skripsi dan dapat menyelesaikan hingga laporan Skripsi.

Dalam penulisan dibantu dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dalam pelaksanaan penelitian Skripsi bertempat di Jl. Menanggal VII No. 1, Menanggal, Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya.

Dalam rangka penulisan skripsi, tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Rachmawati Novaria, MM, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Dr. Sukarno HS, M.Si dan Drs. Adi Soesiantoro, M.Si, selaku Dosen Pembimbing pertama dan Dosen Pembimbing kedua yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran sehingga Skripsi berjalan dengan lancar.
3. Budi Susanto dan Estin Sari Ningrum, selaku orang tua yang telah memberikan dorongan, motivasi, dan mendidik penulis sampai saat ini, beliau mampu mengantarkan penulis sampai ke jenjang strata satu (S1).
4. Maharani Rafikasari, S.Ap dan Muhammad Agil Febrianzah, S.T, selaku kakak yang telah memberikan semangat kepada penulis.
5. Maulidya Lulu Hanifah, selaku teman serta sahabat yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis.
6. Yulita Qisti Mawarni, dan Uswatun Hasanah, yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis.

Penulis menyadari bahwa keterbatasan dan kemampuan dalam penulisan Skripsi, jika terdapat kritikan dan saran adalah sebagai bentuk pembelajaran atau perbaikan bagi penulisan di kemudian hari.

Surabaya, 5 April 2021

Penulis

(Machfira Miftahul Janah)

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul	ii
Lembar Persetujuan Skripsi	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Pernyataan Orsinalitas	v
Halaman Lembar Publikasi	vi
Motto dan Persembahan	vii
Abstrak	viii
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xix
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori	12
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Tipe Penelitian	27
3.2 Peran Penelitian	28
3.3 Lokasi Penelitian	28
3.4 Sumber data dan Tehnis Pengumpulan Data	28
3.5 Informan Penelitian	29
3.6 Tehnis Analisis Data.....	30

3.7 Keabsahan Data	31
3.8 Fokus Penelitian	31
BAB IV DISKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN ...	33
4.1 Diskripsi Obyek.....	33
4.2 Penyajian Data.....	47
4.3 Pembahasan	57
BAB V PENUTUP.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	:Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 2.2	:Perbedaan utama Manajemen Pelayanan	13
Tabel 4.1	:Struktur Organisasi Koperasi	35
Tabel 4.2	:Pelayanan yang diberikan Koperasi dan Dampak yang Dirasakan.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	: Surat dari univ untuk kepala instansi	67
Gambar 2	: Surat dari univ untuk Bakesbangpol.....	68
Gambar 3	: Tempat Penelitian Koperasi	69
Gambar 4	:Sistem pelayanan Koperasi	69
Gambar 5	: Mewawancarai penanggung jawab Koperasi.....	70
Gambar 6	:Mewawancarai masyarakat atau anggota Koperasi .	70
Gambar 7	: Piagam Penghargaan Koperasi	71
Gambar 8	: Sertifikat Pemeringkatan Koperasi	71
Gambar 9	: Visi dan Misi Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur	72
Gambar 10	: Pelayanan Cepat, Tepat dan Akurat Koperasi	73
Gambar 11	:Bukti pembayaran angsuran secara online.....	73
Gambar 12	: Bukti Koperasi sudah terdaftar di Dinas Koperasi	75
Gambar 13	: Lembar rekomendasi penelitian.....	76
Gambar 14	: Lembar Revisi	78
Gambar 15	: Lembar konsultasi skripsi	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat dari univ untuk kepala instansi	67
Lampiran 2 : Surat dari univ untuk Bakesbangpol	68
Lampiran 3 : Tempat Penelitian Koperasi	69
Lampiran 4 : Sistem pelayanan Koperasi	69
Lampiran 5 : Mewawancarai penanggung jawab Koperasi.....	70
Lampiran 6 :Mewawancarai masyarakat atau anggota Koperasi	70
Lampiran 7 :Piagam Penghargaan Koperasi	71
Lampiran 8 :Sertifikat Pemingkatan Koperasi	71
Lampiran 9 : Visi dan Misi Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur	72
Lampiran 10 : Pelayanan Cepat, Tepat dan Akurat Koperasi	73
Lampiran 11 :Bukti pembayaran angsuran secara online.....	73
Lampiran 12 : Bukti bahwa Koperasi sudah terdaftar di Dinas Koperasi ..	75
Lampiran 13 : Lembar rekomendasi penelitian	76
Lampiran 14 : Lembar Revisi.....	78
Lampiran 15 : Lembar konsultasi skripsi	81
Lampiran 17 : Hasil Turnitin	