

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

*by* Machfira Miftahul Janah 1111700040

---

**Submission date:** 21-Jul-2021 05:42PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1622307114

**File name:** Jurnal\_Skripsi\_MachfiraMiftahulJanah-1111700040.docx (33.06K)

**Word count:** 4858

**Character count:** 31839

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

**MACHFIRA MIFTAHUL JANAH / 1111700040**

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2021

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 di berikan 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, Cooperatives

## PENDAHULUAN (INTRODUCTION)

Sebagian besar masyarakat Indonesia berkerja sebagai buruh, karyawan, dan yang membuka usaha kecil. Karena masyarakat ingin berada dalam posisi yang aman dengan digaji stabil setiap bulannya, pemikiran seperti itulah yang membuat masyarakat akan terus bergantung kepada pihak lain maka pola pemikiran yang seperti itu yang akan membuat lapangan pekerjaan semakin sedikit sedangkan angka jumlah kelahiran akan meningkatnya pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat setiap harinya.

Tenaga kerja sebagian besar di Indonesia kaum laki-laki, sedangkan kaum perempuan memilih untuk menjadi Ibu Rumah Tangga (IRT). Di dalam satu keluarga umumnya beranggotakan empat orang terdiri atas ayah, ibu, dan dua orang anak. Biaya kebutuhan hidup akan terasa berat jika ditanggung oleh satu orang, Kondisi seperti ini akan terus berdampak kepada penerusnya. Dalam menyikapi keadaan seperti ini yang dibutuhkan masyarakat adalah pemberian pinjaman untuk modal usaha kecil. Dengan begitu akan membuat masyarakat lebih mandiri dan membuka lapangan pekerjaan sendiri.

Keberadaan koperasi tentunya membawa angin segar bagi para pelaku ekonomi di daerah terutama bagi mereka yang membutuhkan sejumlah dana yang dibutuhkan untuk terus meningkatkan usahanya. Keberadaan koperasi tentunya sebagai alat maupun jembatan yang harusnya dapat meningkatkan berbagai kebutuhan maupun kesejahteraan dari anggotanya. (Fiqih putra Arifandy, 2020)

Mohammad Hatta ditetapkan sebagai Bapak Koperasi Indonesia, Mohammad Hatta sebagai bapak koperasi berdasarkan persoalan perekonomian dan kemiskinan yang terjadi. Semangat tersebut membuat Mohammad Hatta yang memperjuangkan konsep koperasi dijadikan sebagai dasar pertumbuhan perekonomian di Indonesia.

Terkait dengan koperasi maka disamping itu terdapat pelayanan di dalamnya, masyarakat akan merasa puas dengan hasil kinerja yang ada pada salah satu badan atau instansi yang ada. Kepuasan masyarakat terlihat dari kinerja yang ada maka perlu adanya perubahan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

<sup>3</sup> Reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik meliputi mengarahkan sumber daya manusia yang berperilaku sopan dan beretika dan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap efektifitas pelayanan dengan memberikan pelayanan secara berkala dan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang prosedur dalam <sup>3</sup> melakukan pengurusan surat-menyurat. Perbaiki kualitas pelayanan kependudukan dan catatan sipil sering tidak terwujud, akan tetapi kenyataannya di lapangan tidak <sup>3</sup> sesuai dengan Undang-undang tersebut sehingga dalam pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memperoleh prioritas utama dalam penanganan peningkatan kualitas pelayanan. (Sabastiana Desi, 2016)

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 di berikan pada pihak instansi pemerintahan. Dengan adanya reformasi pelayanan publik dalam meningkatkan kinerja maka masyarakat berharap bahwa dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak instasi tidak membuat masyarakat merasa terbebani akan pelayanan yang berbelit-belit atau memutus birokrasi.

<sup>1</sup> Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, sesuai tugas dan fungsinya serta Peraturan Walikota Nomor 62 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Surabaya, untuk mencapai sasara dan tujuan pembangunan daerah maka Dinas Koperasi dan Usaha Mikro berupaya membuat suatu sistem perencanaan yang berkesinambungan dan terarah agar sesuai Rencana Program Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Surabaya Tahun 2016-2021. Dalam perubahan target kinerja program atau kegiatan yang bersifat persentase atau rasio, pada akhir tahun renstra menunjukkan capaian pada tahun ke-5. Sedangkan target kinerja program / kegiatan yang bersifat angka absolut, kondisi pada akhir tahun renstra menunjukkan akumulasi dari capaian setiap tahunnya.

Rumusan Masalah: Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana pelaksanaan Reformasi Pelayanan

Publik dalam meningkatkan Kinerja Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur?”

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui sistem pelaksanaan Reformasi Pelayanan Publik dalam meningkatkan Kinerja Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur untuk anggota koperasi yang telah bergabung pada Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur dan juga dapat mengetahui pelaksanaan Pelayanan Publik Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur.

Manfaat Penelitian: Hasil dari penelitian ini diharapkan memiliki manfaat bagi pihak yang berkaitan, yaitu:

#### 1. Manfaat Akademis

Manfaat akademis bertujuan dapat memperoleh pengetahuan dalam bidang Reformasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kinerja Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur dan dari penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

#### 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis bertujuan dapat memberikan hasil dari penelitian dan sebagai pengetahuan bagi penulis di masa yang akan datang dalam melakukan penelitian bahwa penulis lebih memahami tentang Reformasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kinerja Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur di masa yang akan datang.

#### 3. Manfaat bagi pihak lain

Memberikan Reformasi Pelayanan kepada publik atau masyarakat dalam meningkatkan kinerja koperasi agar Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur dapat membuat perekonomian masyarakat semakin baik.

## **METODE PENELITIAN (RESEARCH METHOD)**

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi* (Sugiono, 2010)

Metode deskriptif, secara harfiah penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat pecandraan (deskripsi) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian. Dalam arti ini penelitian deskriptif itu adalah akumulasi data dasar dalam cara deskriptif semata-mata tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan, mentest hipotesis, membuat ramalan, atau mendapatkan makna dan implikasi, walaupun penelitian yang bertujuan untuk menemukan hal-hal tersebut dapat mencakup juga metode-metode deskriptif (Suryabrata, 2012)

Penelitian yang berjudul Reformasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kinerja Koperasi ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penulis ingin menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penulis ingin melakukan penelitian dengan mengamati terkait reformasi pelayanan publik dalam meningkatkan kinerja koperasi di obyek penelitian.

### Tehnis Pengumpulan Data:

- a. Wawancara: Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab terhadap responden agar mendapat informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Dalam pelaksanaannya, teknik wawancara dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu wawancara yang terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara yang tidak terstruktur adalah wawancara yang dilakukan tanpa seting pertanyaan yang menggunakan instrumen wawancara, yang biasanya berupa pedoman wawancara (*interview guidance*) (Usman, 2006) . Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur dengan menggunakan instrumen wawancara dalam melakukan penelitian. wawancara dilakukan dengan narasumber yakni ketua koperasi aneka usaha sido makmur. Wawancara dilakukan guna mendapatkan informasi yang akurat tentang pemberian layanan kepada masyarakat terkait reformasi pelayanan publik dalam meningkatkan kinerja koperasi.
- b. Observasi: Selain menggunakan wawancara peneliti juga melakukan observasi atau pengamatan. Observasi merupakan salah satu tehnik pengumpulan data dengan mengamati kondisi aktivitas dari reformasi pelayanan publik dalam meningkatkan kinerja koperasi.
- c. Dokumentasi: Dokumentasi merupakan salah satu teknik yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian dengan mengabdikan suatu keadaan guna mendapatkan bukti yang real untuk memperkuat penelitian. dokumentasi yang digunakan oleh

peneliti adalah dengan menggunakan ponsel.

- d. Studi Kepustakaan: Selain menggunakan data primer dalam melakukan penelitian, peneliti juga menggunakan data sekunder untuk mendukung penelitian. Penulis menggunakan studi kepustakaan dalam melengkapi penelitiannya. Studi kepustakaan diperoleh dari literatur, jurnal dan Undang-undang.

#### Tehnis Analisis Data:

Tehnis analisis data model interaktif menurut Miles dan Huberman terdiri atas empat tahapan yang harus dilakukan. Tahapan pertama adalah tahap pengumpulan data, kedua adalah tahap reduksi data, ketiga adalah tahap *display* data, keempat adalah tahap penarikan kesimpulan dan/atau tahap verifikasi.

##### 1. Tahap Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data berisi tentang serangkaian proses pengumpulan data yang sudah dimulai ketika awal penelitian, baik melalui wawancara atau studi *pre-elementary*.

##### 2. Tahap Reduksi Data

Selanjutnya tahap reduksi data yang berisi tentang proses penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang diperoleh menjadi satu bentuk tulisan yang akan dianalisis.

##### 3. Tahap Display Data

Setelah dua tahap diatas, selanjutnya tahap display data berisi tentang pengolahan data setengah jadi yang sudah beragam dalam bentuk tulisan dan memiliki alur tema yang jelas ke dalam suatu matriks kategorisasi sesuai tema-tema yang sudah dikelompokkan dan dikategorisasikan.

##### 4. Tahap Kesimpulan /Verifikasi

Yaitu menjurus pada jawaban dari pertanyaan penelitian yang diajukan dan mengungkap “what” dan “how” dari temuan penelitian tersebut (Herdiansyah, 2012)

Keabsahan Data: Keabsahan data digunakan untuk memperoleh tingkat kepercayaan dari suatu penelitian. Untuk meningkatkan keabsahan data dari penelitian deskriptif kualitatif ada beberapa cara yakni uji kredibilitas dan uji *confirmability*, menurut (Herdiansyah, 2012) uji kredibilitas atau kepercayaan data terhadap hasil penelitian kualitatif dapat melalui penelitian di lapangan, memperdalam observasi untuk memperoleh kesesuaian hasil. Selain dengan uji kredibilitas juga dengan uji *confirmability*, menurut (Sugiyono, 2012) uji *confirmability* dalam penelitian kualitatif disebut uji objektivitas penelitian. penelitian dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Menguji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses yang dilakukan maka penelitian tersebut telah memenuhi standart.

Keabsahan data dilakukan untuk memperjelas fakta-fakta yang terjadi dilapangan. Penelitian kualitatif banyak diragukan karena data hasil wawancara dan observasi mengandung banyak kelemahan, hal tersebut membuat perlunya ada keabsahan data dari uji kredibilitas dan uji *confirmability*.

Fokus Penelitian: Fokus pada penelitian yang berjudul Reformasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kinerja adalah pada pelayanan. Penelitian ini menggunakan teori dari Parasuraman, et all dalam (Tjiptono, 2002), yakni:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberi pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, dari bahaya resiko atau keraguan-keraguan.
5. Empati (*empahaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN (RESULT AND DISCUSSION)

### Hasil:

Sebagaimana diketahui bahwa Koperasi diharapkan masyarakat dapat terbantu dengan adanya pelayanan berupa simpan pinjaman dari dana Koperasi. Koperasi terdiri dari 2 bagian Koperasi Primer dibentuk oleh masyarakat sekitar atas dasar untuk meningkatkan perekonomian di masyarakat, dan untuk Koperasi Sekunder koperasi yang dibentuk atau didirikan dan

Badan Hukum Koperasi serta di bina Dinas Koperasi. Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur masuk ke dalam bagian Koperasi Primer, karena koperasi memberikan pelayanan seperti memberikan layanan simpan pinjam bagi masyarakat untuk modal usaha.

Penulis juga melengkapi penelitian dengan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara kepada responden yakni penanggung jawab Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur (Ibu Toemini) Berdasarkan penjelasan dari responden tersebut akan diketahui bagaimana kinerja dalam Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur. Teori yang digunakan dalam wawancara adalah teori menurut Parasuraman, et all dalam (Tjiptono F. , 2002) yakni faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan, teori tersebut

bagai berikut:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberi pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, dari bahaya resiko atau keraguan-keraguan.
5. Empati (*empahaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Selain melakukan wawancara dengan Ketua Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur, penulis juga melakukan wawancara dengan warga Menanggal yang akan digunakan sebagai data pendukung, berikut adalah hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Toemini dan Estin Sari Ningrum dan Mudzakir (anggota koperasi aneka usaha sido makmur) pada .

A. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi:

1. Fasilitas apa saja yang disediakan Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
2. Apakah ada kriteria khusus dalam pembentukan kepengurusan Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur?
3. Bagaimana sistem dari pelayanan yang ada pada Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur?
4. Apa ada kriteria khusus pada anggota yang hendak meminjam pada Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur?
5. Bagaimana cara agar masyarakat tertarik untuk menjadi anggota koperasi?

Menurut Ibu Toemini selaku Pengurus dari Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur menyatakan sebagai berikut: (Wawancara 26 April 2021)

“Untuk Fasilitas di Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur ini yaitu dengan pemberian pinjaman uang kepada anggota, menghimpun simpanan berjangka, melaksanakan kegiatan

usaha, dan pengadaan atau kebutuhan kepada anggota.”

“Kriteria khusus ada, ada aturannya sendiri dalam pembentuka kepengurusan Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur itu tertuang di ADART.”

“Sistem pelayanannya datang ke kantor kalau pun ingin menabung atau ingin meminjam uang, namun kalau membayar angsuran juga bisa melalui transfer, Langkah-langkah dalam proses pembayaran melalui transfer, yaitu hubungi bendahara lalu meminta nomer rekening Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur atau bendara Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur jika sudah maka langkah selanjutnya transaksi pembayaran atau transfer ke nomor rekening Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur atau bendara Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur, langkah selanjutnya kirimkan bukti transfer atau pembayaran melalui whatsapp.Persyaratannya itu Fira nanti hubungi bendahara lalu meminta nomer rekening nah nanti kalau sudah transfer dikirimkan bukti transfernya itu melalui whatsapp. Sebenarnya di Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur ini di permudah asalkan harus memenuhi persyaratan yang sudah ditetapkan dan sesuai dengan ADART.”

“Pasti ada yang pertama yaitu harus rutin dalam pembayaran simpanan, lalu yang kedua anggota harus memeiliki usaha, lalu yang terakhir dalam segi ketertiban dalam pemabayaran simpanan tentu mempengaruhi dalam pembayaran angsuran nantinya. Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur tidak begitu saja memberikan pinjaman kepada anggota begitu saja.”

“Pihak Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur memberikan kemudahan dalam mengambil simpanan jika terdesak, memberikan pinjaman dengan mudah tetapi syarat-syarat yang sesuai dengan ADART(Anggaran Dasar Anggaran Rumah Tangga).”

Hal tersebut diperkuat dengan penjelasan dari anggota yang meminjam dana Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur untuk usaha, dalam penjelasannya Bapak Mudzakir menjelaskan tentang keberadaan Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur, berikut penjelasan dari Bapak Mudzakir: (Wawancara 26 April 2021)

“Saya dari tahun 2014 sudah menjadi anggota sampai sekarang itu merasakan adanya perubahan, dulu saya memiliki toko kecil toko jamu namun jika dibandingkan dengan sekarang toko saya memiliki peningkatan atau kemajuan yang sangat drastis dari yang dulu.”  
Penjelasan dari Ibu Estin Sari Ningrum: (Wawancara 26 April 2021)

“Saya sudah lama bergabung atau menjadi anggota di Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur, saya memiliki toko dari Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur saya bisa mengembangkan toko saya menjadi besar dan juga pelayanan yang diberikan saya rasa bagus dan baik.”

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa anggota sudah merasakan dampak yang nyata dengan keberadaan Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur dan para anggota merasakan perubahan yang terjadi.

B. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan

pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan:

1. Kapan pemberian reward bagi putra putri anggota Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur yang berprestasi?
2. Pelayan apa yang disediakan Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur kepada anggota?

Menurut Ibu Toemini selaku Pengurus dari Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur menyatakan sebagai berikut: (Wawancara 26 April 2021)

“Setelah adanya pengumuman sekolah nanti adanya pertimbangan dari pihak Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur yang benar-benar tertinggi dari tingkat SD-SMP-SMA dipilih 2 dari putra-putri anggota Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur, jika kejenjang perguruan tinggi memang tidak ada karena dana dari Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur terbatas.”

“Memberikan kemudahan dalam segi simpanan pinjam, karena masyarakat menanggal sudah lama mengenal Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur, lalu dalam segi pinjaman dalam pinjaman sendiri mempunyai beberapa kriteria yang sesuai dengan ADART(Anggaran Dasar Anggaran Rumah Tangga).”

Hal tersebut diperkuat dengan penjelasan dari anggota yang meminjam dana Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur untuk usaha, dalam penjelasannya Bapak Mudzakir

menjelaskan tentang pelayanan dan kinerja dari pengurus Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur, berikut penjelasan dari Bapak Mudzakir: (Wawancara 26 April 2021)

“Dalam segi pelayanan standar karena sudah sesuai dengan apa yang diharapkan anggota, dan kinerja yang ada pada Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur tersebut standar.”

Penjelasan dari Ibu Estin Sari Ningrum: (Wawancara 26 April 2021)

“Pelayanannya bagus, baik. Karyawan dan pengurusnya baik. Saya rasa standar saja.”

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa anggota merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur kepada para anggota Koperasi.

1. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberi pelayanan dengan tanggap: Adakah pemantauan yang dilakukan dari pihak Dinas Koperasi untuk memantau kinerja Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur?
  2. Adakah staf khusus yang disediakan Dinas Koperasi untuk membantu Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur?
- C. Menurut Ibu Toemini selaku Pengurus dari Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur menyatakan sebagai, berikut: (Wawancara 26 April 2021)

“Bukan pemantauan ya tetapi pembinaan dari Dinas Koperasi

Surabaya, dalam pembinaan sendiri dilakukan oleh Dinas Koperasi 1 tahun 2 kali. Namun jika ada masalah pada Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur maka pihak Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur meminta pembinaan sesering mungkin kepada Dinas Koperasi, namun jika tidak ada masalah atau permasalahan tersebut bisa di atasi Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur cukup 1 tahun 2 kali. ”

“Tidak ada staf khusus untuk memantau Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur, karena Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur adalah Koperasi yang sehat Koperasi masyarakat sehat dan tidak ada masalah maka tidak perlu selalu untuk di pantau memang 1 tahun sekali diwajibkan untuk melapor kepada Dinas Koperasi. Memang ada pada Dinas Koperasi bagian bagian yang menangani pembinan untuk Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur seperti pengawasan, penilaian koperasi, penilaian kinerja. ”

Hal tersebut diperkuat dengan penjelasan dari anggota yang dalam penjelasannya Ibu Estin menjelaskan upaya dari Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur untuk memberikan keringanan dalam mengangsur berikut penjelasan dari Ibu Estin: (Wawancara 26 April 2021)

“Mengasur dana pinjaman memang sesuai dengan kesanggupan masing-masing anggota, saya sebagai anggota merasa bahwa itu meringkan bagi saya.”

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa anggota merasakan dampak dalam pelayanan yang diberikan Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur kepada para anggota Koperasi.

2  
D. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, dari bahaya resiko atau keraguan-keraguan:

1. Adakah pelatihan dari Dinas Koperasi Surabaya untuk meningkatkan pengetahuan pada staf Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur?
2. Adakah dampak buruk dari Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur apabila anggota tidak bisa membayar angsuran?

Menurut Ibu Toemini selaku Pengurus dari Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur menyatakan sebagai, berikut: (Wawancara 26 April 2021)

“Pasti ada, dari BIMTEK (Bimbingan Teknik) dalam pelatihan tersebut kita selaku pengurus Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur ini tergantung pada Dinas Koperasi untuk memberikan kabar kepada Koperasi Aneka usaha Sido Makmur, jika ada kabar untuk mengikuti pelatihan dari BIMTEK (Bimbingan Teknik) pengurus ikut namun jika tidak ada kabar pengurus tidak ikut dan itu dari Dinas Koperasi.”

“Adanya beberapa yang harus dilakukan yang pertama dilakukan yaitu menghubungi nomor telfon anggota yang yang tidak membayar angsuran, lalu yang kedua adanya surat teguran dari Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur dikirim melalui pos, lalu yang ketiga melakukan penagihan. Dalam penagihan tersebut pihak Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur datang kerumah anggota yang meminjam dana pada Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur.”

Hal tersebut diperkuat dengan penjelasan dari anggota Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur dalam memecahkan masalah perekonomian, berikut penjelasan dari Bapak Mudzakir: (Wawancara 26 April 2021)

“Sudah pasti, karena Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur telah memberikan kemudahan dalam pinjaman modal usaha, saya contohnya. Dalam modal usaha toko yang dulunya kecil sekarang Alhamdulillah seperti sekarang ini. Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur banyak membantu warga Menanggal.”  
Penjelasan dari Ibu Estin Sari Ningrum: (Wawancara 26 April 2021)

“Pasti, kemudahan dalam meminjam untuk modal usaha pun saya rasa mudah namun ada beberapa persyaratan yang harus di penuhi dalam pinjaman tersebut.”

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa anggota merasakan dampak Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur dalam memecahkan masalah perekonomian yang telah terjadi.

E. Empati (*empahaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

1. Apa trobos Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur untuk menarik anggota baru?
2. Berapa jumlah anggota yang telah bergabung Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur?

Menurut Ibu Toemini selaku Pengurus dari Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur menyatakan sebagai, berikut: (Wawancara 26 April 2021)

“Dalam Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur akan memudahkan dalam pemberian fasilitas pinjaman dengan melihat persyaratan yang sesuai dengan kedisiplinan atau ADART (Anggaran Dasar Anggaran Rumah Tangga) tidak serta merta meminjamkan begitu saja.”

“Anggota yang sudah bergabung sudah banyak 1182 anggota dari mulai berdirinya 21 April namun belum dikurangi mutasi anggota, anggota yang sudah dimutasi tersebut kurang disiplin.”

Hal tersebut diperkuat dengan penjelasan dari anggota Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur dalam kemudahan yang dirasa dengan keberadaan Koperasi Aneka usaha Sido Makmur, berikut penjelasan dari Bapak Mudzakir: (Wawancara 26 April 2021)

“Yang pasti usaha saya bisa berjalan terus dan lancar, pada kenyataannya dulu usaha saya atau toko saya mulai dari kecil hingga seperti sekarang ini itu berkat Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur yang memudahkan dalam memberikan pinjaman.”

Penjelasan dari Ibu Estin Sari Ningrum: (Wawancara 26 April 2021)

“Dampak dari keberadaan Koperasi, saya rasa perekonomian saya semakin meningkat karena dengan kemudahan dalam pinjaman modal usaha dan pelayanan yang diberikan itu saya merasa puas.”

Berdasarkan penjelasan dari beberapa anggota atau masyarakat yang telah diwawancarai maka dapat disimpulkan anggota merasakan dampak Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur dalam kemudahan keberadaan Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur yang banyak membantu warga Menanggal.

#### Pembahasan:

Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur telah memberikan fasilitas kepada anggotanya yang sudah maksimal dan sudah dirasa baik oleh pihak penyelenggara pelayanan, namun ada beberapa masyarakat yang kurang puas akan hasil dari pelayanan yang telah disediakan oleh pihak Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada narasumber dapat diketahui bahwa faktor Bukti Langsung (*tangibles*), yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Bahwa pemberian pinjaman uang kepada anggota, menghimpun simpanan berjangka, melaksanakan kegiatan usaha, dan pengadaan atau kebutuhan kepada anggota. Kriteria khusus ada, ada aturannya sendiri dalam pembentukan kepengurusan Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur itu tertuang di ADART (Anggaran Dasar Anggaran Rumah Tangga). Kemudahan atau perubahan dalam sistem pelayanan seperti memudahkan dalam pinjaman dan membayar angsuran secara online dalam pembayaran online adanya persyaratan yang harus dilakukan sebagai berikut:

1. Menghubungi bendahara Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur.
2. Bendahara Koperasi Aneka usaha Sido Makmur memberikan nomor rekening.
3. Anggota wajib mengirimkan bukti transfer kepada bendahara melalui whatsapp.

Kriteria pada anggota hendak meminjam pada Koperasi sebagai berikut pertama yaitu harus

1. Rutin dalam pembayaran simpanan.
2. Anggota harus memiliki usaha.
3. ketertiban dalam pembayaran simpanan tentu mempengaruhi dalam pembayaran angsuran nantinya.

Ditinjau dari Faktor tanggap (*responsiveness*), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberi pelayanan dengan tanggap. Dinas Koperasi Kota Surabaya memberikan pembinaan kepada Koperasi-Koperasi yang ada di Surabaya salah satunya Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur. Dinas Koperasi melakukan pembinaan kepada Koperasi Aneka Usaha Sido makmur 1 tahun 2 kali. Jika terdapat masalah yang ada pada Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur maka meminta pembinaan sesering mungkin kepada Dinas Koperasi, namun jika tidak ada masalah atau permasalahan tersebut bisa di atasi Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur cukup 1 tahun 2 kali.

Faktor Jaminan (*assurance*), yang mencakup pengetahuan, kemampuan, dari bahaya resiko atau keraguan-keraguan. Bahwa dampak buruk dari Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur apabila anggota tidak bisa membayar angsuran maka pihak Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur menindak tegas, seperti berikut:

1. Menghubungi nomor telepon anggota lalu yang kedua adanya
2. Surat teguran dari Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur

dikirim melalui pos lalu yang ketiga

3. Melakukan penagihan.

Faktor Empati (*empahaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pengan. Dalam Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur akan memudahkan dalam pemberian fasilitas pinjaman dengan melihat persyaratan yang sesuai dengan kedisiplinan atau ADART (Anggaran Dasar Anggaran Rumah Tangga), Anggota yang sudah bergabung sudah banyak 1182 anggota dari mulai berdirinya 21 April namun belum dikurangi mutasi anggota, anggota yang sudah dimutasi tersebut kurang disiplin.

Anggota dari Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur merasa puas akan pelayanan dan kinerja yang diberikan Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur. Hal ini membuktikan bahwasannya pelayanan dan kinerja yang diberikan Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur sudah bagus dan tidak salah apabila Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur mendapatkan penghargaan Berkinerja Baik juara III tingkat provinsi Jawa Timur Tahun 2013.

Selain menggunakan data primer, penulis menggunakan data sekunder untuk melengkapi penelitian dengan studi kepustakaan. Studi Kepustakaan yang digunakan adalah Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, sesuai tugas dan fungsinya serta Peraturan Walikota Nomor 62 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian

Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Surabaya, untuk mencapai sasara dan tujuan pembangunan daerah maka Dinas Koperasi dan Usaha Mikro berupaya membuat suatu sistem perencanaan yang berkesinambungan dan terarah agar sesuai Rencana Program Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Surabaya Tahun 2016-2021. Dalam perubahan target kinerja program atau kegiatan yang bersifat persentase atau rasio, pada akhir tahun renstra menunjukkan capaian pada tahun ke-5. Sedangkan target kinerja program / kegiatan yang bersifat angka absolut, kondisi pada akhir tahun renstra menunjukkan akumulasi dari capaian setiap tahunnya.

Anggota dari Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur merasa puas, Anggota menyebutkan bahwa pelaksanaan dan fasilitas yang diterima sudah baik. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur sudah bagus dan memberikan pelayanan yang terbaik.

**Tabel 4.1**

**Pelayanan yang diberikan Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur dan Dampak yang Dirasakan Anggota Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur**

NO	Pelayanan yang diberikan Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur	Dampak yang Dirasakan Anggota Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur
1	Memberikan kemudahan	Mendapatkan kemudahan dalam

	dalam proses pemijaman	peminjaman modal usaha
2	Memberikan perubahan dalam pelayanan	Dengan adanya perubahan dalam pembayaran angsuran anggota merasakan kemudahan yang didapatkan
3	Menciptakan trobosan baru untuk menarik anggota baru	(1) Memberikan kemudahan dalam pinjaman, (2) Memberikan kemudahan dalam pengambilan simpanan
4	Keberadaan Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur	Memberikan perubahan bagi anggota Koperasi Aneka usaha Sido Makmur dan bagi Warga Menanggal
5	Memecahkan permasalahan perekonomian	Dengan memberikan pinjaman modal maka anggota akan membuka usaha namun tidak lepas dari beberapa kriteria yang sudah ditentukan.

Pada hasil perbandingan tersebut dapat disimpulkan bahwa anggota dan Warga Menanggal sangat puas akan hasil pelayanan dan kinerja Koperasi Aneka

Usaha Sido Makmur dan kehadiran Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur telah membantu perekonomian para anggota koperasi dan Warga Menanggal.

### **SIMPULAN (SONCLUSION)**

Kesimpulan merupakan simpulan dari fakta-fakta hasil penelitian yang dilakukan peneliti berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti melakukan penelitian ditinjau dari faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan, yang diungkapkan menggunakan teori dari Parasuraman, et all dalam ((Tjiptono F. , 2002)), tersebut:

Berdasarkan teori tersebut dibentuklah interview guide atau pedoman wawancara untuk memperoleh suatu fakta. Berikut kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan teori dan hasil wawancara yang telah dilakukan:

1. Bukti langsung (*tangibles*), Peranan atau keberadaan Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur memberikan kemudahan dalam pembayaran angsuran secara online atau transfer, Reformasi Pelayanan yang terjadi pada Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur terlaksana.
2. Keandalan (*realibility*), Dalam memberikan pelayanan agar masyarakat atau anggota tertarik kepada Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur dengan memberikan kemudahan simpan pinjam, memberikan reward bagi putra putri anggota Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur yang berprestasi, dengan begitu masyarakat atau anggota merasa bahwa Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur memiliki ciri khas sendiri.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), Pemberian pelayanan perlu adanya pembinaan dari Dinas Koperasi, namun pada Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur merupakan Koperasi yang sehat Koperasi masyarakat sehat dan tidak ada masalah maka tidak perlu selalu untuk di pantau memang 1 tahun sekali diwajibkan untuk melapor kepada Dinas Koperasi. Memang ada pada Dinas Koperasi bagian bagian yang menangani peminan untuk Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur seperti pengawasan, penilaian koperasi, penilaian kinerja.
4. Jaminan (*assurance*), Pelatihan tersebut kita selaku pengurus Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur ini tergantung pada Dinas Koperasi untuk memberikan kabar kepada Koperasi Aneka usaha Sido Makmur. Bahaya dalam Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur jika ada salah seorang anggota atau masyarakat yang tidak membayar uang pinjaman tersebut.
5. Empati (*empahaty*), Dalam Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur akan memudahkan dalam pemberian fasilitas pinjaman dengan melihat persyaratan yang sesuai dengan kedisiplinan atau ADART (Anggaran Dasar Anggaran Rumah Tangga).

Anggota atau masyarakat yang telah bergabung ke Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur, merasa puas akan hasil dari pelayanan yang telah diberikan. Anggota atau masyarakat yang telah bergabung ke Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur, merasa puas akan hasil

dari pelayanan dan kinerja yang telah diberikan pihak Koperasi Aneka Usaha Sido Makmur Kota Surabaya.

## DAFTAR PUSTAKA

Fiqih putra Arifandy, N. I. (2020). *Peran koperasi Dalam Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Nelayan*. Malang, Jawa Timur, Indonesia: Universitas Muhammadiyah Malang.

Herdiansyah, H. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.

Sabastiana Desi, S. R. (2016). *Orientasi Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Malang: JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik .

Sugiono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suryabrata, S. (2012). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada.

Tjjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Usman, M. E. (2006). *Proses Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

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

## ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1

[dinkopum.surabaya.go.id](http://dinkopum.surabaya.go.id)

Internet Source

5%

2

[id.scribd.com](http://id.scribd.com)

Internet Source

3%

3

[media.neliti.com](http://media.neliti.com)

Internet Source

2%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off