

**PERSEPSI PELAKU USAHA MIKRO KECIL MENENGAH  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS  
KOPERASI UKM KOTA MEDAN  
(Studi pada Bidang Pemberdayaan UKM)**

**TESIS**

**Oleh**

**ADELIA RAHMI HARAHAHAP  
171801065**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2019**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul** : Persepsi pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Koperasi UKM Kota Medan (Studi Pada Bidang Pemberdayaan UKM)

**N a m a** : ADELIA RAHMI HARAHAHAP

**N P M** : 171801065

**Menyetujui**

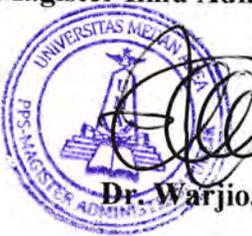
**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

  
**Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si**

  
**Dr. Abdul Kadir, M.Si**

**Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Administrasi Publik**

  
  
**Dr. Warjio, MA**

**Direktur**

  
  
**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti  
Kuswardani, MS**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan dia suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, April 2019

Yang membuat pernyataan,



ADELIA RAHMI HARAHAP

## ABSTRACT

Perception of Actors of Micro, Small and Medium Enterprises on the Quality of Public Services in Dinas Koperasi UKM Medan City  
(Study on the Field of SME Empowerment)

**Nama** : Adelia Rahmi Harahap  
**NPM** : 171801065  
**Program Studi** : Magister Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si  
**Pembimbing II** : Dr. Abdul Kadir, M.Si

The perceptions of SME Officers on the performance of public services in the UKM Empowerment Sector of the Dinas Koperasi UKM Medan City are not yet known whether it is satisfactory or not. Therefore, there is a need for research to discuss the perceptions of SME officers on the quality of public services in the Field of UKM Empowerment of the Dinas Koperasi UKM Medan City. The absence of an information board that contains technical and administrative requirements as well as information on the provisions that need to be conveyed to SMEs.

This research was conducted in the field of UKM Empowerment of the Dinas Koperasi UKM Medan City, with the aim to find out the perceptions of SMEs on the quality of service in the field of UKM Empowerment Dinas Koperasi UKM Medan City, to find out the factors that affect the quality of public services in the field of UKM Empowerment Dinas Koperasi UKM Medan City. The research method used is descriptive qualitative research method, with data collection techniques of observation, interviews and documentation.

The results of the study revealed that the perceptions of SMEs about the service in the field of UKM Empowerment of the Dinas Koperasi UKM Medan City as a whole were satisfying. The factors that influence service quality use the indicators contained in the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Regulation No. 16 of 2014, among others: requirements, service time, costs/tariffs, implementing competencies and implementing behaviors that are tailored to the dimensions of service quality theory according to Zeithaml, Pasuraman & Berry. Regarding facilities and infrastructure, Dinas Koperasi UKM Medan City should make an information board that contains information about technical or administrative requirements, so that SMEs can find out.

Keywords: Community Perception, Quality and Public Service

## ABSTRAK

### **Persepsi Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Koperasi UKM Kota Medan (Studi Pada Bidang Pemberdayaan UKM)**

**Nama** : Adelia Rahmi Harahap  
**NPM** : 171801065  
**Program Studi** : Magister Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si  
**Pembimbing II** : Dr. Abdul Kadir, M.Si

Persepsi para Pelaku Usaha terhadap kinerja pelayanan publik pada Bidang Pemberdayaan UKM Dinas Koperasi UKM Kota Medan belum diketahui apakah sudah memuaskan atau tidak. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian untuk membahas persepsi para Pelaku Usaha terhadap kualitas pelayanan publik pada Bidang Pemberdayaan UKM Dinas Koperasi UKM Kota Medan. Belum adanya papan informasi yang memuat persyaratan teknis dan *administrative* serta informasi ketentuan yang perlu disampaikan pada Pelaku Usaha.

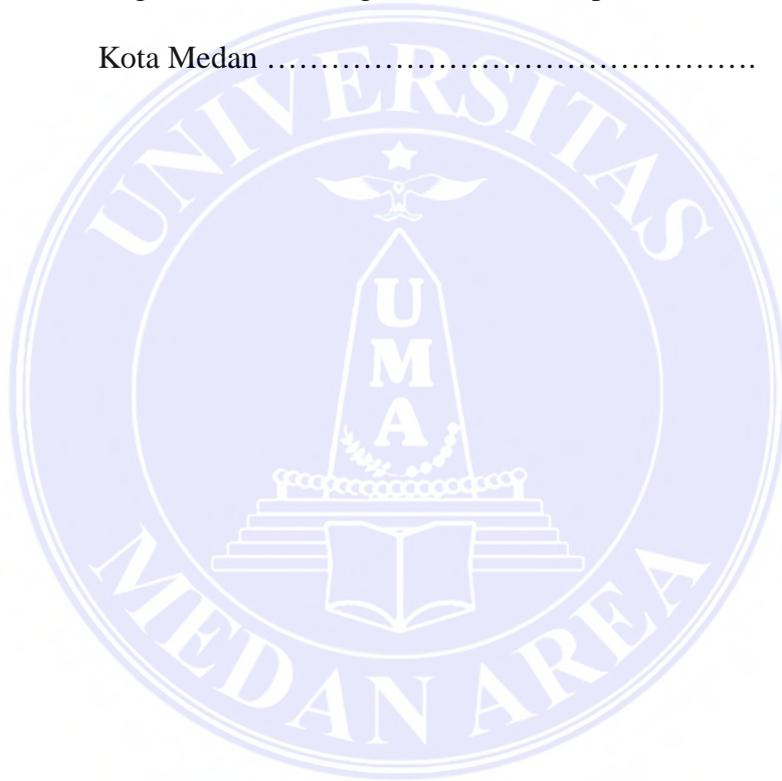
Penelitian ini dilakukan pada bidang Pemberdayaan UKM Dinas Koperasi UKM Kota Medan, dengan tujuan untuk mengetahui persepsi Pelaku Usaha Mikro terhadap kualitas pelayanan pada bidang Pemberdayaan UKM Dinas Koperasi UKM Kota Medan, untuk mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Bidang Pemberdayaan UKM Dinas Koperasi UKM Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian dengan cara mewawancarai beberapa Pelaku UKM diketahui bahwa persepsi Pelaku Usaha Mikro tentang pelayanan Bidang Pemberdayaan UKM Dinas Koperasi UKM Kota Medan secara keseluruhan adalah memuaskan. Teori yang digunakan adalah Teori menurut *Zeithhaml*, Pasuraman dan Berry tentang dimensi kualitas pelayanan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menggunakan indikator antara lain: persyaratan, waktu pelayanan, biaya /tarif, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014 dan disesuaikan berdasarkan teori *Zeithhaml*, Pasuraman dan Berry. Terkait sarana dan prasarana, Dinas Koperasi UKM Kota Medan belum ada membuat papan informasi yang memuat informasi tentang persyaratan teknis ataupun *administrative*, agar Pelaku Usaha dapat mengetahuinya.

Kata Kunci : Persepsi Pelaku Usaha, Kualitas dan Pelayanan Publik.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Pemikiran dalam Penelitian .....	34
Gambar 2	Peta Kota Medan .....	44
Gambar 3	Bagan Organisasi Pemerintah Kota Medan .....	45
Gambar 4	Bagan Struktural Organisasi Dinas Koperasi UKM Kota Medan .....	46



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB. I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB. II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1. Teori-teori yang Mendukung.....	10
2.1.1. Deskripsi Teori.....	10
2.2. Penelitian Terdahulu.....	31
2.3. Kerangka Pemikiran.....	34
<b>BAB. III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	35
3.2. Bentuk Penelitian.....	35
3.3. Informan Peneliti.....	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	37

3.5.	Teknik Analisis Data.....	38
3.6.	Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	40
3.6.1.	Definisi Konsep.....	40
3.6.2.	Definisi Operasional.....	40
<b>BAB.IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN</b>	
	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1.	Gambaran Umum Kota Medan .....	42
4.2.	Gambaran Umum Dinas Koperasi UKM Kota Medan.....	45
4.3.	Hasil Penelitian.....	47
4.4.	Pembahasan .....	60
<b>BAB.V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
5.1.	Kesimpulan .....	62
5.2.	Saran .....	64
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku

- A.S, Moenir, 2008. *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- B. Miles, Mattehew & Huberman, A.Michael, 1992. *Analisis Data Kualitatif (diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi tahun 2009)*. Jakarta: UI-Press
- Dwiyanto, Agus, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Harold J, Leavitt, 1978. *Psikologi Manajemen*. (edisi ke empat alih bahasa oleh Muslichah Zarkasi). Jakarta: Erlangga.
- Tangkilisan, Hassel Nogi, 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Kadir, Abdul, 2017. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. CV. Dharma Persada – Dharmasraya.
- Mohammad, Nazir, 1988. *Contoh Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moleong, Lexy J, 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy, 2005. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Powers, TL, 2002. *Using Complaint Behavior To Improve Quality Through The Structure and Process of Service Delivery*. Vol. 15;Pg. 13-22.

Rakhmat, Jalaludin, 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Ratminto & Winarsih, Atik Septi, 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Sinambela, Lijan Poltak, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Suryadi, 2010. *Penanganan Keluhan Publik pada Birokrasi Dinas Perijinan*. Jurnal penelitian vol 23, no 4 hal: 293-303.

Syafri, Wirman, 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.

Walgito, Bimo, 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.

### **Jurnal**

Saputra, Trio, Desember 2016. Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.

### **Peraturan**

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004  
Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit  
Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014  
Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap  
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota Medan No. 1 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan  
Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang  
Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Penyelenggara Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan  
Menengah).

#### **Website**

[www.google.com](http://www.google.com)

[www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

[www.pemkomedan.go.id](http://www.pemkomedan.go.id)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“Persepsi Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Koperasi UKM Kota Medan (Studi Pada Bidang Pemberdayaan UKM)”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Ilmu Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si selaku Pembimbing I, Bapak Dr. Abdul Kadir selaku Pembimbing II dan kepada semua pihak yang ikut serta dalam pembuatan serta perbaikan Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan Pemerintahan.

Medan, April 2019

Penulis,

Adelia Rahmi Harahap

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Paradigma tentang pelayanan publik menempatkan publik sebagai pengguna jasa pelayanan dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Sesuai dengan peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat, sudah seharusnya pemerintah memantau dan memperhatikan kepuasan dan pendapat masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Pemerintah yang dinyatakan sebagai pelayan masyarakat ini dijelaskan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Penyelenggara Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat 2 yang menjelaskan “Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik”.

Penerapan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia diyakini akan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Meningkatkan kesejahteraan rakyat, dan memupuk demokrasi. Dengan adanya otonomi daerah tersebut, kewenangan pemerintah daerah menjadi lebih luas dari sebelum adanya desentralisasi. Akan tetapi dalam pelaksanaan otonomi daerah ini, diharapkan pemerintah daerah melaksanakannya dengan tanggungjawab berdasarkan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Secara teoritik, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama,

yaitu, fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemerintahan umum (LAN,2007).

- a. Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat.
- b. Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan fungsi pokoknya adalah *developmentfunction*/fungsi pembangunan dan *adaptif function*/fungsi adaptasi.
- c. Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (*regulation function*).

Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan tersebut diatas, dapat diartikan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah, cakupannya sangat luas dan kompleks yaitu pelayanan yang menghasilkan barang publik, seperti jalan, jembatan, pasar dan lain lain, serta pelayanan yang menghasilkan peraturan perundang-undangan atau kebijakan yang dipatuhi oleh masyarakat (fungsi regulasi), seperti perizinan, KTP, SIM, dan kebutuhan lainnya. Tentunya pelayanan yang diberikan harus memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Pemerintah didalam menyelenggarakan pelayanan publik masih relative banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas belum seperti yang

diharapkan masyarakat. Masih muncul berbagai keluhan masyarakat mengenai pelayanan langsung yang diberikan pemerintah. Keluhan ini bisa dirasakan dan dilihat langsung ketika berada ditempat pelayanan maupun keluhan dan tanggapan masyarakat melalui media. Jika keluhan-keluhan dari masyarakat tidak direspon oleh pemerintah maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian *Governance and Desentralization Survey (GDS) 2002* (Agus Dwiyanto, 2003: 102) menemukan fakta bahwa “secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik”. *Governance and DesentralitasionSurvey (GDS) 2002* menemukan tiga masalah penting yang banyak terjadi dilapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

1. Besarnya diskriminasi pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan kedekatan, kesamaan lembaga politik, etnis, dan agama. Permasalahan semacam ini tetap marak walaupun telah diberlakukan UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dari KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) yang secara tegas menyatakan keharusan adanya kesamaan pelayanan, bukannya diskriminasi.

2. Tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan

Ketidakpastian ini menjadi penyebab munculnya korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), sebab pengguna jasa cenderung memilih menyuap (menyogok) dengan biaya tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan.

3. Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

Ini merupakan konsekuensi dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidakpastian. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah secara umum berdasarkan kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Hal ini dapat dilihat antara lain dari pengaduan atau keluhan dari masyarakat tentang pelayanan publik, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informative, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme (Suryadi, 2010). Mengacu pada beberapa uraian di atas buruknya pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum optimalnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah, karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Hakikat pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

(MenPAN) Nomor 63 Tahun 2004 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Hal pokok yang menjadi dasar perlunya otonomi daerah adalah pemerintah daerah harus dapat menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat.

Dinas Koperasi UKM Kota Medan yang memiliki satu bagian sekretariat dan tiga Bidang. Bidang Pemberdayaan UMKM sebagai salah satu bidang pada Dinas Koperasi UKM Kota Medan, Bidang Pemberdayaan UMKM berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal. Mengingat perannya yang mengurus Pelaku Usaha di Kota Medan, Mengacu pada fungsi pelayanan Dinas Koperasi UKM Kota Medan sebagai salah satu pemerintah daerah di Kota Medan wajib untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada Pelaku Usaha. Pelaku Usaha binaan Dinas Koperasi UKM Kota Medan tercatat sekitar 900-an UKM. Pelaku Usaha tersebut diklasifikasikan berdasarkan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Hal tersebut dirinci berdasarkan dari besarnya jumlah asset dan omset pelaku usaha. Pelayanan Publik yang diberikan berupa layanan pendaftaran menjadi binaan, pemberian informasi, sedangkan pembinaan yang diberikan berupa Pelatihan bagi Pelaku Usaha seperti pelatihan tata boga, pelatihan jahit menjahit, pelatihan akuntansi, pelatihan bordir, pelatihan barang limbah menjadi produk bernilai ekonomis, serta banyak pelatihan lainnya. Penyediaan stand promosi produk saat event, serta pemberian bantuan peralatan-peralatan kepada Pelaku Usaha seperti bantuan stelling, bantuan mesin jahit, bantuan freezer, bantuan oven gas serta bantuan peralatan lainnya sesuai dengan usaha Pelaku

Usaha tersebut. Pelayanan publik yang diberikan Dinas Koperasi UKM Kota Medan harus secara menyeluruh pada struktur pemerintahan tanpa ada diskriminasi seperti pembedaan suku, agama, ras. Pelayanan publik yang diberikan berhubungan langsung dengan Pelaku Usaha yang merupakan masyarakat Kota Medan yang memilikiusaha di Kota Medan. Dengan memberikan pelayanan publik yang baik maka akan berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja Dinas Koperasi UKM Kota Medan.

Berdasarkan pada hasil *pra survey* tanggal 3 Desember 2018, pada bidang ini belum pernah ada dilakukan penilaian khusus tentang kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga belum diketahui apakah pelayanan Dinas Koperasi UKM Kota Medan dalam hal ini Bidang Pemberdayaan UKM selama ini yang diberikan kepada Pelaku Usaha sudah memuaskan atau masih belum memuaskan. Masalah tersebut bisa seperti bagaimana cara memperluas promosi produk usahanya, bagaimana cara mendapatkan modal lebih agar dapat memproduksi lebih banyak sehingga mendapatkan keuntungan lebih besar, dan sebagainya. Tidak terlihat adanya meja informasi/ *frontliner* didepan kantor Dinas Koperasi UKM Kota Medan sebagai orang pemberi informasi pertama terkait layanan yang dibutuhkan. Permasalahan lain terkait sarana dan prasarana seperti alamat *website* Dinas Koperasi UKM Kota Medan masih kurang kurang aktif sehingga baik Pelaku Usaha atau masyarakat tidak dapat mengetahui informasi yang diinginkan tanpa harus datang ke Kantor Dinas Koperasi UKM Kota Medan secara langsung, belum adanya papan informasi yang memuat persyaratan teknis dan *administrative* serta informasi ketentuan yang perlu disampaikan pada pelaku

usaha. Namun disini, peneliti melakukan penelitian penilaian pelayanan terkait bagaimana perilaku pegawai serta bagaimana kemampuan pegawai dalam menghadapi Pelaku Usaha, bagaimana transparansi biaya yang dibebankan dan lainnya.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas perlu adanya penelitian sebagai bagian dalam proses perbaikan pelayanan publik karena penelitian ini untuk mengetahui persepsi Pelaku Usaha khusus pelaku usaha Mikro terhadap kualitas pelayanan publik pada bidang Pemberdayaan UKM Dinas Koperasi UKM Kota Medan. Dengan diketahuinya persepsi Pelaku Usaha Mikro tentang kualitas pelayanan publik tersebut maka Dinas Koperasi UKM Kota Medan dapat berbenah diri untuk memberikan pelayanan publik lebih baik lagi dan maksimal.

Persepsi para Pelaku Usaha Mikro terhadap kinerja pelayanan publik pada Bidang Pemberdayaan UKM Dinas Koperasi UKM Kota Medan belum diketahui apakah sudah memuaskan atau belum memuaskan. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian untuk membahas persepsi para Pelaku Usaha khusus pelaku usaha Mikro terhadap kualitas pelayanan publik pada Bidang Pemberdayaan UKM Dinas Koperasi UKM Kota Medan. Penelitian ini akan melihat persepsi Pelaku Usaha khusus Pelaku Usaha dibidang Mikro saja.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka rumusan persoalan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi Pelaku Usaha Mikro terhadap kualitas pelayanan pada bidang Pemberdayaan UKM Dinas Koperasi UKM Kota Medan?
2. Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Bidang Pemberdayaan UKM Dinas Koperasi UKM Kota Medan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Mengacu pada rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi Pelaku Usaha Mikro terhadap kualitas pelayanan pada bidang Pemberdayaan UKM Dinas Koperasi UKM Kota Medan.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Bidang Pemberdayaan UKM Dinas Koperasi UKM Kota Medan.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Bagi Dinas Koperasi UKM Kota Medan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang baik.

b. Bagi Peneliti

Untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan perkuliahan di Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.

c. Bagi Universitas Medan Area

Penelitian ini dapat menambah koleksi pustaka untuk bahan bacaan dan kajian mahasiswa Universitas Medan Area khususnya mahasiswa Magister Ilmu Administrasi Publik.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Teori-teori yang Mendukung**

##### **2.1.1. Deskripsi Teori**

###### **A. Persepsi**

Dalam kehidupan bermasyarakat tidak akan lepas dari persepsi masyarakat itu sendiri. Persepsi merupakan tanggapan atau penerimaan penilaian langsung dari seseorang. Menurut Jalaludin Rakhmat (2011:50) persepsi merupakan pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Sedangkan menurut Bimo Walgito (2002:87) persepsi merupakan suatu proses yang didahului penginderaan yaitu proses stimulus oleh individu melalui proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan diproses selanjutnya merupakan proses persepsi. Pendapat lain dari Leavitt Harold J(1978: 3) persepsi dapat dilihat dalam arti sempit yaitu penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikansesuatu.

Proses persepsi tidak dapat terlepas dari proses penginderaan dan proses tersebut merupakan proses pendahulu dari proses persepsi. Penginderaan sendiri dapat diartikan suatu stimulus yang diterima oleh individu melalui alat reseptor yang disebut indera. Alat indera merupakan penghubung antara individu dengan dunia luasnya. Dari stimulus yang diindera oleh individu, diorganisasikan

kemudian diinterpretasikan sehingga individu menyadari dan mengerti tentang sesuatu yang diindra kemudian tercipta persepsi.

Jadi, persepsi dapat disimpulkan sebagai suatu proses penginderaan, stimulus yang diterima oleh individu melalui alat indera yang kemudian diinterpretasikan sehingga individu dapat memberikan pandangan, memahami dan dapat mengartikan tentang stimulus yang diterimanya. Proses menginterpretasikan ini biasanya dipengaruhi oleh pengalaman dan proses belajar individu. Manusia tidak lepas dari kegiatan berpersepsi, hampir setiap hari manusia berpersepsi seperti persepsi ketika berkomunikasi dengan masyarakat, menguus perizinan, bertemu dengan petugas instansi dan sebagainya. Deddy Mulyana (2005: 171) menyebutkan secara garis besar persepsi manusia dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

- a. Persepsi terhadap obyek (lingkungan fisik); sifat-sifat luar, sedangkan persepsi terhadap orang menaggapi sifat-sifat luar dan dalam (perasaan, motif, harapan, dan sebagainya). Orang akan mempersepsi anda pada saat anda mempersepsi mereka. Dengan kata lain, persepsi terhadap manusia bersifat interaktif.
- b. Persepsi terhadap manusia; melalui lambing-lambang fisik, sedangkan persepsi terhadap orang melalui lambing-lambang verbal dan nonverbal. Orang lebih aktif daripada kebanyakan obyek dan lebih sulit diramalkan.

Demikian juga yang terjadi pada Pelaku Usaha pengguna layanan dalam mempersepsikan kualitas pelayanan pada bidang Pemberdayaan UKM Dinas Koperasi UKM Kota Medan. Dengan mereka mamahami suatu hal tentang kualitas pelayanan, maka akan mempengaruhi bagaimana mereka akan bersikap

ataupun bertindak sesuai dengan apa yang mereka fahami. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya persepsi, sebagai berikut (Jalaludin Rakhmat, 2011: 54), yaitu:

a. Faktor-faktor fungsional

Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk apa yang disebut sebagai faktor-faktor personal. Krech dan Crutchfield (Jalaludin Rakhmat, 2011: 55) merumuskan dalil persepsi bersifat selektif secara fungsional. Dalil ini berarti bahwa obyek-obyek yang mendapat tekanan dalam persepsi biasanya obyek-obyek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan persepsi.

b. Faktor-faktor struktural

Faktor-faktor struktural yang menentukan persepsi berasal dari luar individu, seperti lingkungan, budaya, hukum yang berlaku, nilai-nilai dalam masyarakat sangat berpengaruh terhadap seseorang dalam mempersepsikan sesuatu.

Persepsi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemberian arti Pelaku Usaha pengguna layanan tentang kualitas pelayanan pada bidang Pemberdayaan UKM Dinas Koperasi UKM Kota Medan dimana sudah menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

## **B. Pengertian Pelayanan Publik**

### **a. Pelayanan**

Terdapat beberapa pengertian yang berhubungan dengan pelayanan dan pelayanan publik yang dikutip dari pendapat beberapa ahli. Pengertian pelayanan

(*service*) Menurut Moenir, A.S (2008:27) “Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”. Berdasarkan pendapat tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat. Selanjutnya Lijan Poltak Sinambela (2008:5)“adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terbagi atas 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara). Berdasarkan pendapat tersebut yang dimaksud pelayanan adalah kegiatan yang berkesinambungan dalam kehidupan sehari-hari yang berupa layanan fisik yaitu bersifat pribadi dan administratif yang biasa terdapat pada suatu kegiatan organisasi. Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010: 2) “pelayanan adalah produk-produk yang kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Berdasarkan pendapat ini pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang tidak dapat di lihat akan tetapi dapat dirasakan di mana melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan suatu peralatan.

## **b. Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut (Agus Dwiyanto,2005: 141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat. Sedangkan Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum” dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”. Menurut Abdul Kadir (2017: 109) Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pengertian pelayanan dan pelayanan publik di atas dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan

peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

### **C. Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Penyelenggara kegiatan pelayanan publik ini adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebuah kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga, pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum.

Menurut Moenir (2008: 186), unsur-unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan (*activity*), antara lain:

#### **1. Tugas layanan**

Dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat.

#### **2. Sistem atau prosedur layanan**

Yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

### 3. Kegiatan pelayanan

Dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi.

### 4. Pelaksana pelayanan

Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat.

Pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan publik ini dilaksanakan oleh penyelenggara Negara/pemerintah, lembaga independen yang dibentuk pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah. Terdapat beberapa rumusan tentang prinsip *good governance* yang disusun oleh lembaga-lembaga yang berbeda di seluruh dunia, antara lain *United Nations Economic and Social Commission for Asia and Pasific* pada tahun 2004, UNDP, *World Bank*, dan pemerintah Indonesia sendiri. Tetapi secara umum semua prinsip tersebut mengemukakan pertimbangan yang sama mengenai faktor-faktor dominan yang berpengaruh dan terkait dalam urusan publik. Prinsip-prinsip *Good Governance* menurut UNDP dalam buku Wirman Syafri (2012 :179) adalah: *Participation/ Partisipasi*, *Rule of Law/ Aturan Main*, *Transparency/ Transparansi*, *Responsiveness/ Ketanggapan*, *Concensus orientation/ Orientasi*

Konsensus, *Equity*/ Hak akan keadilan, *Efficiency and effectiveness*/ efisiensi dan efektif, *Accountability*/ Tanggungjawab, *Strategic vision*/ Strategi pandangan ke depan.

Unsur-unsur penting dalam pelayanan publik, (1) organisasi pemberi pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, (2) penerima layanan (pelanggan) yaitu masyarakat atau organisasi yang bekepentingan dengan pemberi layanan, (3) kepuasan yang diberikan dan diterima oleh pelanggan. Unsur *pertama* menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki strategis sebagai (*regulator*) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dalam hal ini pemerintah daerah menduduki posisi ganda yaitu disatu sisi berkepentingan menjalankan fungsi regulator dan disisi lain juga harus melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan publik, sehingga menyebabkan buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah.

Unsur *kedua*, adalah masyarakat atau organisasi yang menerimalayanan, unsur kedua ini tidak dalam posisi yang setara utuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapat pelayanan yang baik. Sehingga rawan terjadi praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) dan pungutan liar yang ironisnya dianggap saling menguntungkan antara pihak pemberi layanan dan penerima layanan. Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan, unsur ini menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), hal ini dikarenakan pemerintah dibentuk untuk melayani kebutuhan masyarakat, Sehingga kepuasan masyarakat menjadi fokus dari pemerintah. Untuk mengatasinya maka dilakukan upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintah daerah.

Salah satu wujud dari *Good Governance* adalah adanya partisipasi aktif anggota masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintah (Kadir, 2017:99), dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan seluruh tugasnya sebagai pelayanan publik, baik sebagai pembuat peraturan harus mengubah pola pikir dan kerjanya sesuai dengan tujuan dari otonomi daerah, yaitu yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Dalam hal ini tentunya masyarakat harus mendapatkan akses pelayanan publik, sesuai dengan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

#### **D. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela (2008: 6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

##### **1. Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

##### **2. Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

##### **3. Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

#### 4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

#### 5. Keamanan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

#### 6. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Berdasarkan uraian di atas asas-asas pelayanan publik sangat penting dalam proses pelayanan publik. Asas yang harus terpenuhi dalam proses pelayanan publik diantaranya harus terdapat asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keamanan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Asas tersebut dapat memberikan rasa puas kepada pengguna pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 Tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 10 prinsip pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

##### 1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

##### 2. Kejelasan

a. Persyaratan teknis dan *administrative* pelayanan publik



#### 9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberi pelayanan dengan ikhlas.

#### 10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan prinsip dan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Pada layanan yang berupa jasa, kualitas pelayanan lebih dilihat dari elemen struktur dan proses (Powers 2002). Elemen struktur merujuk pada karakteristik yang nampak dari suatu sistem pelayanan, sedangkan elemen proses merujuk pada interaksi yang terjalin antara pelanggan dan pemberi pelayanan. Elemen struktur suatu pelayanan menyangkut lingkungan dan fasilitas fisik dimana pelayanan tersebut terjadi, contohnya yaitu kelengkapan fasilitas, kebersihan, kenyamanan ruang, dekorasi, parkir, dan lain-lain. Elemen proses didasarkan pada interaksi antara pelanggan dengan pemberi layanan di dalam lingkungan pelayanan, meliputi antara lain: responsifitas, keramahan, komunikasi, dan lain-lain (Powers 2002).

## **E. Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat penerima pelayanan atas kinerja pemerintah. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan tersebut. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Waktu pelayanan
- 3) Biaya pelayanan
- 4) Produk pelayanan
- 5) Sarana dan prasarana
- 6) Kompetensi petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang cukup relistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut: Dasar Hukum, Persyaratan, Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan,

Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi petugas pelayanan, Pegawai intern, Pegawai ekstern, Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, Jaminan pelayanan, Jaminan Keamanan dan keselamatan, Evaluasi kinerja pelaksana.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik diatas dimaksudkan untuk melengkapi standar pelayanan yang sebelumnya, dasar pertimbangannya cukup realistis mengingat ditambahkan materi muatan dasar hukum yang memberikan jaminan hukum bagi masyarakat pengguna pelayanan. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perludijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Dalam penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan beberapa aspek seperti kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan optimal, terutama oleh pelaksana pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

#### **F. Kualitas Pelayanan**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu, dituntut kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah. Menurut (Kadir

2017:141), definisi mengenai kualitas yaitu: “Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).”

Berdasarkan beberapa definisi kualitas pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan atau tuntutan penerima (masyarakat) pelayanan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan syarat yang telah ditentukan. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima (Kadir, 2017:143). Namun, selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati” yang digagas oleh *Patricia Patton* yang dimaksudkan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan (1998:1).

#### **G. Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena itu dituntut dari pemerinthan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Indikator kualitas pelayanan harus ada di dalam suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik. Indikator kualitas dijadikan sebagai tolak ukur suatu pelayanan publik yang berkualitas.

Menurut *Zeithaml*, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:46) terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu:

a. *Tangible* (berwujud)

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

b. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

c. *Responsiveness* (ketanggapan)

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

d. *Assurance* (jaminan)

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

e. *Empathy* (empati).

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pada dasarnya teori tentang *servqual* dari *Zeithaml*, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Kemudian dikemukakan pula oleh Moenir (dalam Tangkilisan 2005:208) agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok yaitu sebagai berikut:

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
3. Waktu menyampaikan yang tepat
4. Keramahtamahan

Selanjutnya berdasarkan Peraturan MenPAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya

ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Tolak ukur pelayanan di atas merupakan suatu hal yang harus diberikan kepada masyarakat. Dalam hal ini bidang Pemberdayaan UMKM Dinas Koperasi UKM Kota Medan dalam memberikan pelayanan kepada para Pelaku Usaha, sehingga para Pelaku Usaha dapat merasakan pelayanan sesuai dengan haknya.

## H. UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah)

Pengertian UMKM adalah usaha produktif yang dimiliki perorangan maupun badan usaha yang telah memenuhi kriteria sebagai usaha mikro. Seperti diatur dalam undang-undang No. 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah, sesuai pengertian UMKM tersebut, maka kriteria UMKM dibedakan secara masing-masing meliputi usaha Mikro, Usaha Kecil, dan Usaha Menengah.

3 kriteria UMKM berdasarkan kekayaan bersih dan omset yaitu:

No	Kriteria Pelaku Usaha	Kekayaan bersih	Omset
1.	Usaha Mikro	≤ Rp. 50.000.000,-	≤ Rp. 300.000.000,-
2.	Usaha Kecil	> Rp. 50.000.000,- s/d ≤ Rp. 500.000.000,-	> Rp. 300.000.000,- s/d ≤ Rp. 2,5 M
3.	Usaha Menengah	> Rp. 500.000.000,- s/d ≤ Rp. 10 M	> Rp. 2,5 M s/d ≤ Rp. 50 M

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia di era seperti saat ini mempunyai peranan yang sangat berarti. Peran UMKM sebagai penyangga ekonomi rakyat tidak perlu diragukan lagi. Dalam pembangunan ekonomi rakyat dalam suatu negara, peran UKM berkontribusi dalam mengatasi masalah ekonomi makro seperti dalam mengatasi masalah pengangguran, penyerapan tenaga kerja, dan peningkatan inovasi yang kemudian melahirkan berbagai produk baru, sehingga memberi manfaat dan peluang bagi masyarakat lainnya untuk membuka usaha baru lainnya. Peran UMKM antara lain :

- 1) penyerapan tenaga kerja,
- 2) pemerataan pendapatan,

3) nilai tambah bagi produk daerah, dan

4) peningkatan taraf hidup.

Ciri-ciri UMKM menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 adalah sebagai berikut :

1. Ciri-ciri usaha mikro adalah sebagai berikut:

- a. Jenis barang/komoditi usahanya tidak selalu tetap, sewaktu-waktu dapat berganti,
- b. Tempat usahanya tidak selalu menetap, sewaktu-waktu dapat pindah tempat,
- c. Belum melakukan administrasi keuangan yang sederhana sekalipun, dan tidak memisahkan keuangan keluarga dengan keuangan usaha,
- d. Sumber daya manusianya (pengusahanya) belum memiliki jiwa wirausaha yang memadai,
- e. Tingkat pendidikan rata-rata relatif sangat rendah,
- f. Umumnya belum akses kepada perbankan, namun sebagian dari mereka sudah akses ke lembaga keuangan non bank,
- g. Umumnya tidak memiliki izin usaha atau persyaratan legalitas lainnya termasuk NPWP.

2. Ciri-ciri usaha kecil adalah sebagai berikut:

- a. Jenis barang/komoditi yang diusahakan umumnya sudah tetap tidak gampang berubah,
- b. Lokasi/tempat usaha umumnya sudah menetap tidak berpindah-pindah,

- c. Pada umumnya sudah melakukan administrasi keuangan walau masih sederhana, keuangan perusahaan sudah mulai dipisahkan dengan keuangan keluarga, sudah membuat neraca usaha,
  - d. Sudah memiliki izin usaha dan persyaratan legalitas lainnya termasuk NPWP,
  - e. Sumber daya manusia (pengusaha) memiliki pengalaman dalam berwirausaha,
  - g. Sebagian sudah akses ke perbankan dalam hal keperluan modal.
3. Ciri-ciri usaha menengah adalah sebagai berikut:
- a. Pada umumnya telah memiliki manajemen dan organisasi yang lebih baik, lebih teratur bahkan lebih modern, dengan pembagian tugas yang jelas antara lain, bagian keuangan, bagian pemasaran dan bagian produksi,
  - b. Telah melakukan manajemen keuangan dengan menerapkan sistem akuntansi dengan teratur, sehingga memudahkan untuk auditing dan penilaian atau pemeriksaan termasuk oleh perbankan,
  - c. Telah melakukan aturan atau pengelolaan dan organisasi perburuhan, telah ada Jamsostek, pemeliharaan kesehatan dan lain-lain,
  - d. Sudah memiliki segala persyaratan legalitas antara lain izin usaha, izin tempat, NPWP, upaya pengelolaan lingkungan dan lain-lain,
  - e. Sudah memiliki akses kepada sumber-sumber pendanaan perbankan.

## 2. 2. Penelitian Terdahulu

Penelitian oleh Trio Saputra (Desember 2016) dengan judul Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar).

Sedikit dijelaskan bahwa Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Berdasarkan undang-undang No.23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Hasil penelitian kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar yaitu:

### 1. Persyaratan

Pada indikator persyaratan hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/ harapan masuk dalam kategori memuaskan.

2. Prosedur

Pada indikator prosedur hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/ harapan pengunjung masuk dalam kategori memuaskan.

3. Waktu Pelayanan

Pada indikator waktu pelayanan hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/ harapan pengunjung masuk dalam kategori cukup memuaskan.

4. Biaya/Tarif

Pada indikator biaya/tarif hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/harapan pengunjung termasuk dalam kategori memuaskan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada indikator produk spesifikasi jenis pelayanan hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/harapan pengunjung termasuk dalam kategori memuaskan.

6. Kompetensi Pelaksana

Pada indikator kompetensi pelaksana hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/harapan pengunjung masuk dalam kategori memuaskan.

7. Perilaku Pelaksana

Pada indikator perilaku pelaksana hasil perhitungan tingkat kepuasan antara

kinerja pelayanan dengan kepentingan/harapan pengunjung masuk dalam kategori cukup memuaskan.

#### 8. Maklumat Pelayanan

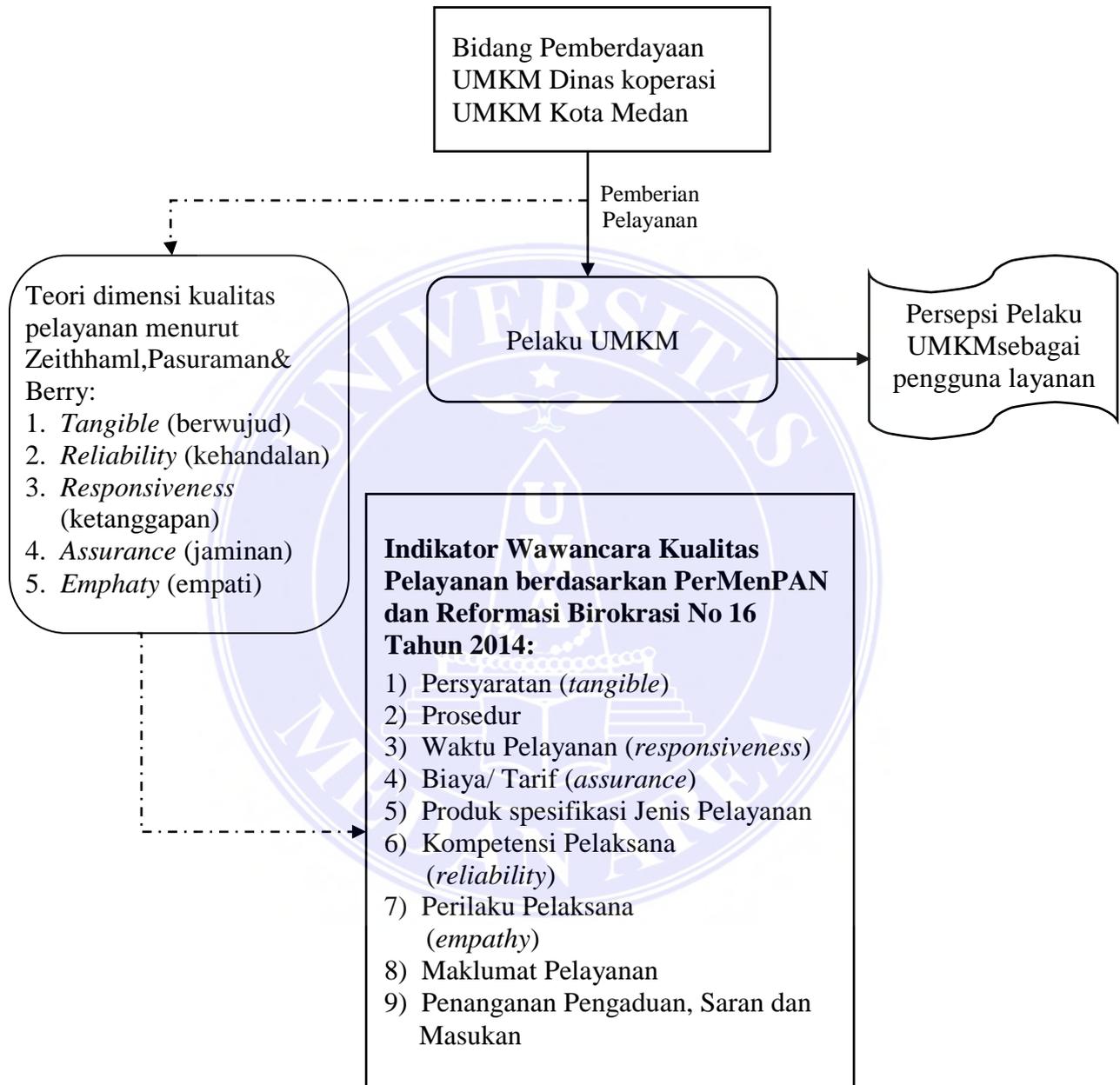
Pada indikator maklumat pelayanan hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/harapan pengunjung termasuk dalam kategori memuaskan.

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan hasil perhitungan tingkat kepuasan antara kinerja pelayanan dengan kepentingan/harapan pengunjung termasuk dalam kategori memuaskan.

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Provinsi Riau, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan masyarakat puas terhadap pelayanan yang diteliti. Instrumen pengukuran kepuasan masyarakat tersebut menggunakan 9 indikator yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi dan Birokrasi, antara lain: persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya dan tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

### 2.3. Kerangka Pemikiran



**Gambar 1. Kerangka Pemikiran dalam Penelitian**

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Waktu dan Tempat Penelitian**

Lokasi penelitian di Dinas Koperasi UKM Kota Medan dikhususkan pada Bidang Pemberdayaan UKM yang berlokasi di Jalan Gatot Subroto Km. 7,7 Kelurahan Cinta Damai Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan. Bidang ini merupakan salah satu bidang dalam unit pelayanan yang melayani Pelaku Usaha untuk mendapatkan informasi maupun Pelaku Usaha yang ingin menjadi binaan Dinas Koperasi UKM Kota Medan. Waktu penelitian 3 bulan yakni dari bulan Desember 2018 sampai bulan Februari 2019.

#### **3.2. Bentuk Penelitian**

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Mohammad Nazir (1988: 63) dalam Buku Contoh Metode Penelitian, metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Menurut Lexy J.Moleong (2005:6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lainnya secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Dengan menggunakan metode diatas, Penelitian ini dilakukan terhadap para Pelaku Usaha sebagai pengguna pelayanan untuk menilai bagaimana pelayanan publik pada Bidang Pemberdayaan UKM di Dinas Koperasi UKM Kota Medan. Kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan persepsi para Pelaku Usaha pengguna pelayanan pada Bidang Pemberdayaan UKM di Dinas Koperasi UKM Kota Medan dengan cara melakukan wawancara secara langsung.

### **3.3. Informan Peneliti**

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (*Lexy J.Moleong* 2005:97). Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini terdapat 2 informan diantaranya:

1. Informan kunci, yaitu orang-orang yang sangat memahami permasalahan yang diteliti. Adapun yang dimaksud sebagai informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pemberdayaan UKM.
2. Informan utama, yaitu orang-orang yang secara lengkap dan mendalam mengetahui informasi yang akan menjadi permasalahan dalam penelitian di Bidang Pemberdayaan UKM. Adapun yang dimaksud sebagai informan kunci dalam penelitian ini adalah Kasi Pembinaan dan Pengembangan UKM dan 1 orang staf yang berada pada seksi Pembinaan dan Pengembangan UKM.
3. Informan tambahan, yaitu orang yang memberi penilaian terhadap penelitian kepuasan pelayanan publik. Adapun yang dimaksud sebagai informan tambahan dalam penelitian ini adalah Pelaku Usaha Mikro. Peneliti

menggunakan 11 orang informan tambahan yang merupakan Pelaku Usaha Mikro dari setiap Kecamatan yang mewakili dari 21 Kecamatan yang ada di Kota Medan.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Observasi**

Observasi merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada penelitian. Fokus observasi dilakukan terhadap tiga komponen utama yaitu ruang waktu, aktor (pelaku), dan aktifitas (kegiatan). Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terhadap subyek maupun obyek penelitian untuk mendapatkan data yang relevan. Pada penelitian ini, pengamatan dilakukan di Bidang Pemberdayaan UMKM Dinas Koperasi UKM Kota Medan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **2. Wawancara**

Wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data tentang persepsi para Pelaku Usaha terhadap kualitas pelayanan publik pada bidang Pemberdayaan UMKM Dinas Koperasi UKM Kota Medan. Wawancara dilakukan langsung kepada Pelaku Usaha pengguna layanan yang datang untuk menggunakan pelayanan dan Kepala Bidang pada Bidang Pemberdayaan UMKM Dinas Koperasi UKM Kota Medan untuk mengetahui dan mengungkapkan tentang persepsi Pelaku Usaha terhadap kualitas pelayanan publik.

### 3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini dokumentasi berupa profil Bidang Pemberdayaan UMKM, daftar pegawai, struktur organisasi, catatan serta data-data tertulis yang dapat digunakan sebagai data pada penelitian.

#### **3.5. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses penyusunan transkrip wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang diakumulasikan untuk mengerti tentang subyek kemudian mempublikasikan hasil penelitian. Menurut Milles and Huberman (1992: 16) data yang telah dikumpulkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, dan dokumentasi) kemudian dianalisis melalui empat tahapan yaitu meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

##### 1. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, dirasakan, disaksikan, dialami, dan juga temuan tentang apa yang dijumpai selama penelitian dan merupakan bahan rencana pengumpulan data.

##### 2. Reduksi Data

Menyeleksi, memfokuskan menyederhanakan dan mengabstraksi catatan lapangan. Reduksi data merupakan kegiatan merangkum catatan-catatan lapangan dengan memilah hal-hal yang pokok yang berhubungan dengan permasalahan penelitian, rangkuman catatan-catatan lapangan itu kemudian

disusun secara sistematis agar memberikan gambaran yang lebih tajam serta mempermudah pelacakan kembali apabila sewaktu-waktu data diperlukan kembali.

### 3. Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk teks, kemudian dideskripsikan dalam bentuk narasi yang memungkinkan simpulan penelitian dapat dilakukan. Penyajian data berguna untuk melihat gambaran keseluruhan hasil penelitian, dari hasil reduksi data dan penyajian data itulah selanjutnya peneliti dapat menarik kesimpulan data memverifikasikan sehingga menjadi kebermaknaan data.

### 4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat semantaraan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Sehingga dengan kesimpulan ini diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

### **3.6. Definisi Konsep dan Definisi Operasional**

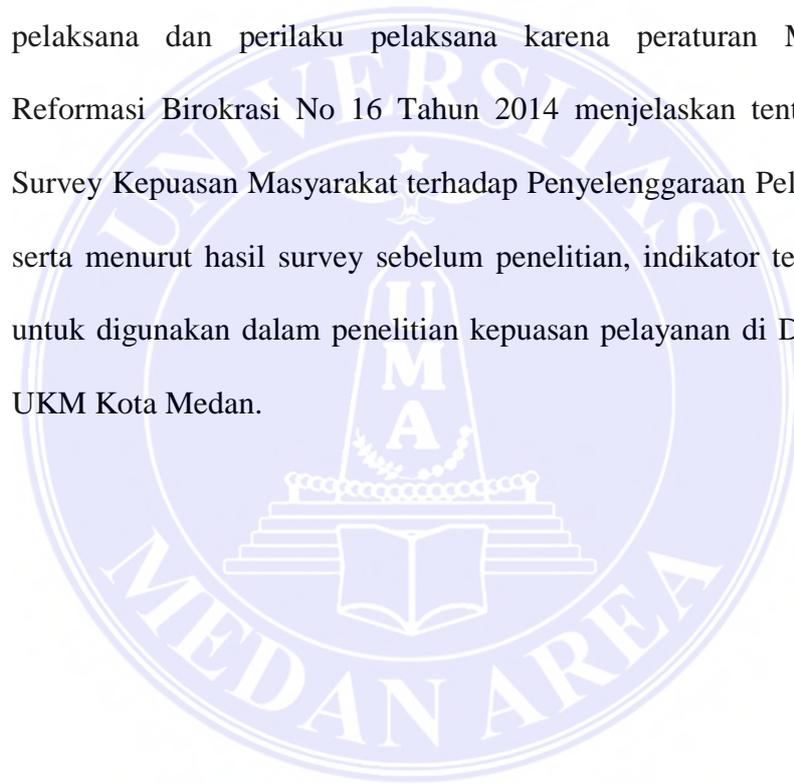
#### **3.6.1. Definisi Konsep**

Adapun konsep penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui persepsi Pelaku Usaha terhadap kualitas pelayanan pada Bidang Pemberdayaan UKM di Dinas Koperasi UKM Kota Medan dengan melakukan observasi dan wawancara secara langsung dengan menggunakan lima indikator berdasarkan PerMenPAN dan Reformasi Birokrasi No.16 Tahun 2014 serta mengacu pada teori dimensi kualitas peayanan menurut *Zeithhaml*, Pasuraman & Berry, maka pertanyaan yang diajukan terkait persyaratan yang diberikan, waktu pelayanan, biaya yang dikenakan, kompetensi pegawai yang melayani dan perilaku pegawai.

#### **3.6.2. Definisi Operasional**

Persepsi disini merupakan suatu proses penginderaan, stimulus yang diterima oleh para Pelaku Usaha selaku pengguna pelayanan di bidang Pemberdayaan UKM melalui alat indera, kemudian diinterpretasikan sehingga Pelaku Usaha yang menggunakan pelayanan di bidang Pemberdayaan UKM memberikan pandangan, memahami dan mengartikan tentang stimulus yang diterimanya. Sementara, kualitas pelayanan publik merupakan suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan atau tuntutan penerima (para Pelaku Usaha) dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada bidang Pemberdayaan UKM

Dinas Koperasi UKM Kota Medan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* serta menggunakan indikator pelayanan berdasarkan Peraturan MenPAN dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014 yang meliputi persyaratan, waktu pelayanan, biaya, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana karena peraturan MenPAN dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014 menjelaskan tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta menurut hasil survey sebelum penelitian, indikator tersebut relevan untuk digunakan dalam penelitian kepuasan pelayanan di Dinas Koperasi UKM Kota Medan.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

1. Persepsi Pelaku Usaha Mikro tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Koperasi UKM Kota Medan, dapat diketahui bahwa:
  - a. Persyaratan (*tangible*) : memuaskan. Syarat yang diberikan oleh Dinas Koperasi UKM Kota Medan tidak rumit dan mudah diberikan. Syaratnya seperti fotocopy KTP 1 lembar dan pas photo warna 3x4 sebanyak 2 lembar.
  - b. Waktu pelayanan (*responsiveness*) : memuaskan. Waktu pelayanan yang diberikan tidak lama dan tidak bertele-tele sesuai dengan kepentingan.
  - c. Biaya/ tarif (*assurance*) : memuaskan. Biaya yang diberikan secara gratis dan tidak ada dipungut biaya administrasi apapun.
  - d. Kompetensi pelaksana (*reliability*) : memuaskan. Kompetensi pelaksana mampu menjawab keluhan kesah para Pelaku UKM, memberikan saran yang sesuai dengan masalah UKM yang dihadapi.
  - e. Perilaku pelaksana (*empathy*) : memuaskan. Perilaku pelaksana yang baik, sopan dan ramah membuat para Pelaku UKM tetap berkesinambungan untuk bekerjasama dengan Dinas Koperasi UKM Kota Medan.

Instrumen pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan berdasarkan teori dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry serta menggunakan indikator yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014, antara lain: persyaratan, waktu pelayanan, biaya/tarif, kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana, Berdasarkan hasil penelitian.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah:
  - Persyaratan yang diberikan merupakan berkas-berkas yang harus dilengkapi Pelaku UKM sesuai dengan ketentuan yang diberikan Dinas Koperasi UKM Kota Medan.
  - Waktu pelayanan, merupakan rentang waktu yang diberikan saat pelaku UKM menyelesaikan urusan yang dilakukan di Dinas Koperasi UKM Kota Medan
  - Biaya yang dikenakan, merupakan harga/biaya yang ditetapkan.
  - Kompetensi pegawai yang melayani, merupakan kemampuan pegawai saat melayani Pelaku UKM.
  - Perilaku pegawai, merupakan perilaku pegawai saat melayani Pelaku UKM terkait kesopanan, kerapian, etika dan lainnya.
3. Masalah sarana prasarana seperti *website* dan papan informasi yang belum mendukung, tidak menjadi masalah atau hambatan dalam persepsi Pelaku Usaha tentang penilaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bidang Pemberdayaan UKM Dinas Koperasi UKM Kota Medan.

## 5.2. Saran

1. Persepsi Pelaku Usaha tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Koperasi UKM Kota Medan sudah memuaskan, namun Dinas Koperasi UKM Kota Medan juga tetap harus meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melayani para pelaku usaha.
2. Terkait sarana dan prasarana, Dinas Koperasi UKM Kota Medan sebaiknya membuat banner yang memuat informasi tentang persyaratan teknis ataupun *administrative*, agar Pelaku Usaha dapat mengetahuinya.
3. Dinas Koperasi UKM Kota Medan membuat meja layanan khusus didepan untuk melayani tamu yang datang serta pemberi informasi pertama terkait layanan yang dibutuhkan pelaku Koperasi dan pelaku UKM.

Lampiran:



Foto wawancara dengan Ibu Kabid Pemberdayaan UKM  
(Senin, 28/1/2019)



Foto wawancara dengan Ibu Kasi Pembinaan & Pengembangan UKM  
(Selasa, 29/1/2019)



Foto wawancara dengan Bapak Faisal Walad Harna Pelaku Usaha J-Art/ Pembuat miniatur boneka baju Adat (Senin, 4/2/2019)



Foto wawancara dengan Ibu Mesrawati Pelaku Usaha Merquel Rajutan (Senin, 4/2/2019)



Foto wawancara dengan Ibu Cut Fara Diba Pelaku Usaha Opak Pedas Cahaya

(Senin, 4/2/2019)



Foto wawancara dengan Ibu Agusmiati Khadijah Pelaku Usaha Laundry Kiloan

UCU

(Rabu, 6/2/2019)



Foto wawancara dengan Bapak M. Saleh Arifin Pelaku Usaha Martabak Telur  
(Rabu, 6/2/2019)



Foto wawancara dengan Ibu Elma Yusri Pelaku Usaha Ilham Gorden  
(Senin, 11/2/2019)



Foto wawancara dengan Bapak Parlomoan Hasibuan Pelaku Usaha Bon-  
Bon Santan Kampung  
(Selasa, 12/2/2019)



Foto wawancara dengan Bapak Mhd. Rifaat Pelaku Usaha Amanah Ponsel  
(Selasa, 12/2/2019)



Foto wawancara dengan Ibu Muliani Pelaku Usaha Kerupuk Marsha  
(Jum`at, 15/2/2019)



Foto wawancara dengan Bapak Junial Murshab Pospos Pelaku Usaha MDW

Burger

(Rabu, 20/2/2019)



Foto wawancara dengan Bapak M. Habibi Pelaku Usaha Aneka Dim Sum  
dan Pancake  
(Rabu, 20/2/2019)