

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam pelaksanaan otonomi daerah sejak berlakunya Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 yang telah diganti menjadi Undang-Undang No.12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah, membawa konsekuensi perubahan terhadap pola penyelenggaraan pemerintah daerah, antara lain adalah semakin besarnya wewenang pemerintah daerah dalam mengelola urusan Rumah Tangga Daerah terutama pada Kabupaten/Kota dimana besarnya kewenangan pemerintah Kabupaten/Kota tersebut tidak saja berpengaruh terhadap beberapa hal yang mendasar berkaitan dengan kewenangan otonomi daerah seperti dalam hal perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan evaluasi program serta pengelolaan pendapatan asset daerah, tetapi juga pada tatanan dan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan daerah, sehingga pemerintah diharapkan mampu mengelola dan menggunakan seluruh sumber daya yang dimiliki, artinya pemerintah daerah dituntut untuk lebih dalam artian mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, menuntut peningkatan kinerja aparat pemerintah yang berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan umum.

Dalam hal ini aparat harus bekerja keras sehingga mampu memberikan suatu pelayanan yang benar-benar dapat memuaskan masyarakat. Seiring dengan majunya perkembangan zaman saat ini masyarakat dituntut untuk dapat bersaing

dan berkreasi dalam segala bidang usaha yang betul sangat membutuhkan biaya, sehingga melalui pengetahuan, kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh masyarakat dapat bersaing dengan mengeluarkan biaya atau modal yang sedikit dan mampu untuk memperoleh hasil atau laba yang sebesar-besarnya.

Kabupaten Pinrang merupakan salah satu daerah yang mempunyai potensi usaha yang sangat baik dimana kabupaten pinrang terletak di wilayah yang sangat strategis yang mempunyai lahan perkebunan, perikanan, pertanian dan kehutanan sehingga memungkinkan dapat menumbuhkan perekonomian masyarakat kecil dan menengah ke atas.

Dalam hal ini, peran pemerintah harus lebih serius dan betul-betul memperhatikan pengelolaan sistem ekonomi rakyat yang merupakan suatu sistem perekonomian yang tumbuh dan berkembang di tengah masyarakat yang berpotensi pada pemerataan dan menyerap banyak tenaga kerja harus lebih diberdayakan, sehingga dalam pengembangan permodalan usaha kecil dan menengah dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan dan harapan masyarakat, maka dari itu melalui pembentukan koperasi dimana koperasi ini merupakan suatu lembaga ekonomi kerakyatan yang mampu bertahan pada kondisi krisis ekonomi yang melanda bangsa Indonesia dan diharapkan dengan adanya koperasi yang dapat mengelola sumber daya alam yang tersedia secara efektif dan senantiasa berkomitmen lingkungan serta mampu bersaing di pasar global dapat mendorong tumbuhnya perekonomian bangsa yang berdampak pada kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Dengan memberdayakan koperasi yang diharapkan mampu membentuk suatu jaringan bisnis, baik di tingkat pasar lokal maupun di tingkat global, maka Indonesia juga semakin berpeluang untuk menjadi Negara yang maju dalam bidang perekonomian

Namun dalam menempuh perjalanan tersebut Indonesia masih dihadapkan pada bagaimana kualitas pelayanan itu sendiri dalam menanggapi, memproses kreatifitas masyarakat sehingga mampu untuk mewujudkan apa yang menjadi harapan dan tujuan hidup masyarakat Indonesia secara umum yaitu hidup sejahterah.

Permasalahan yang cukup pelik dihadapi adalah bagaimana pemerintah dapat memuaskan kebutuhan masyarakat, ini sangat terkait kepada ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas, pelayanan yang baik, dan juga kewenangan dari suatu instansi, ketiga hal tersebut perlu mendapat perhatian sehingga harus menjadi agenda pemerintah daerah dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik.

Jika dilihat dari penegasan Pasal 33 Ayat (1) Undang – undang Dasar 1945, yang mana bunyinya “Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas kekeluargaan” Dalam penjelasan tersebut tercantum dasar demokrasi ekonomi, produksi dipekerjakan oleh semua untuk semua. Kemakmuran masyarakat yang diutamakan bukan kemakmuran individu, maka Koperasi merupakan salah satu bentuk usaha yang paling ideal, karena perekonomian Koperasi berdasar atas demokrasi ekonomi, kemakmuran bagi anggotanya.

Koperasi merupakan suatu badan usaha yang ideal dan cocok untuk menyusun perekonomian di Indonesia karena sesuai dengan ciri khas bangsa Indonesia yang

bersifat kekeluargaan dan gotong royong dan tidak memandang golongan, aliran kepercayaan yang dianut. Koperasi dapat menjadi alat pendemokrasian ekonomi nasional yang dilaksanakan dalam rangka politik umum perjuangan bangsa Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah, maka Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Pinrang mempunyai tugas melaksanakan sebagian kewenangan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang koperasi dan usaha kecil menengah yang menjadi tanggung jawab dan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Akan tetapi, ternyata dalam pengurusan pembentukan koperasi terdapat berbagai masalah yang dikeluhkan dalam masyarakat, (observasi prapenelitian Rabu, 20 Maret 2013), dari hasil tersebut didapatkan seperti :

1. Sebagian masyarakat kurang memahami prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan disamping itu prosedur pelayanan juga dianggap berbelit-belit dan sangat birokratis.
2. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan masih dianggap belum mampu menunjang terwujudnya pelayanan prima. Kondisi ruangan yang tidak memberikan pelayanan kenyamanan terhadap masyarakat serta peralatan yang digunakan dalam bekerja kurang dalam segi kualitas dan kuantitas.

Berdasarkan uraian - uraian tersebut di atas perlu dilakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan pembentukan koperasi pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah di Kabupaten Pinrang.

B. Pokok Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

“Bagaimanakah kualitas pelayanan pembentukan koperasi pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah di Kabupaten Pinrang?”

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembentukan koperasi pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah di Kabupaten Pinrang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat secara akademik dan praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik

Diharapkan dapat memberikan masukan dalam khasanah pemikiran manajemen pembangunan daerah terkait pelayanan publik dan perkoperasian di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan pikiran bagi pemimpin dan para pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah di Kabupaten Pinrang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Kualitas Pelayanan Publik

Mutu dalam bahasa Inggris adalah *quality* dan telah mengalami penyerapan dalam bahasa Indonesia menjadi kualitas. Secara klasik pengertian mutu atau *quality* menunjukkan kepada sifat yang menggambarkan derajat “baik”-nya suatu barang atau jasa yang diproduksi atau dipasok oleh suatu lembaga dengan kriteria tertentu (Saud,et.all 2005:3).

Berbagai definisi mutu telah banyak dikemukakan oleh para ahli, Nasution (2005:2-3) mengutip beberapa definisi dari para ahli seperti berikut:

- a. Crosby, kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan.
- b. Deming, kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen.
- c. Fingebaum, kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai apa yang diharapkan konsumen atau suatu produk.
- d. Garvin dan Davis, kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Dari beberapa definisi di atas terdapat beberapa persamaan, yaitu kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, kualitas mencakup produk, tenaga kerja, proses dan lingkungan, hal demikian merupakan kondisi yang selalu berubah-ubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa yang akan datang).

Selain itu kualitas menurut *The American Society of Quality Control* (Evan dan Dean yang dikutip oleh Purnama, 2006 : 2), kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Hardjosoedarmo (2004:49) menyatakan bahwa “kualitas tidak dapat didefinisikan apabila tidak dikaitkan dengan sesuatu atau konteks tertentu”. Hal ini menjelaskan bahwa mutu harus dilekatkan pada sesuatu misalnya syarat ataupun tujuan.

Sedangkan untuk mutu layanan berdasarkan berbagai penelitian beberapa jenis jasa oleh Berry dan Parasuraman (Nasution, 2005:5) berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu seperti berikut:

1. Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Jasa merupakan produk tanpa wujud untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pemasaran jasa lebih bervariasi dalam problem dan tantangannya daripada pemasaran produk yang berupa barang. Konsumen yang membeli jasa pergi tanpa membawa sesuatu. Akan tetapi, jasa tersebut diaplikasikan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Adapun pendapat yang dikemukakan oleh Saefullah (2008 : 5-8) yakni pelayanan umum (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga Negara atau secara sah menjadi penduduk warga Negara yang bersangkutan.

Menurut Payne (dalam Huriyati 2005 : 42), mengatakan bahwa :

”Pemasaran jasa merupakan suatu proses, mempersiapkan, memahami, menstimulasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang dipilih secara khusus dengan menyalurkan sumber sumber sebuah organisasi untuk memenuhi kebutuhan tersebut”.

Kualitas jasa dapat diketahui melalui prasarana pelayanan yang disediakan oleh perusahaan penjual jasa. Sebuah kantor atau badan yang ingin menyampaikan pesan bahwa pelayanannya cepat dan efisien harus menerapkan strategi melalui segala sesuatu yang terlihat. Gedung yang tampak bersih dan nyaman, tata ruang yang direncanakan dengan cermat, pegawai yang berseragam rapi dan bersikap ramah, serta meja pelayanan tampak lebih moderen.

Menurut Zeithalm dan Berry (dalam Hurriyati 2005 : 28) mengemukakan bahwa :

“Jasa adalah seluruh aktifitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi para pembelinya”

Selanjutnya, Gronroos dalam (Fandy dan Chandra 2011 : 17) bahwa “Jasa adalah proses yang terdiri serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa, sumber daya fisik, barang atau sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Dari keempat definisi di atas dapat disimpulkan bahwa jasa adalah seluruh aktivitas pelayanan yang didalamnya terjadi interaksi antara karyawan jasa dan sumber daya fisik atau barang dan sistem penyedia jasa dengan para pembelinya.

Memahami hal pelayanan sebagai suatu cara untuk memenuhi kebutuhan seseorang dan kelompok orang atau suatu badan yang tergabung dalam kepentingan bersama atau kepentingan umum pada dasarnya tidak jauh berbeda, sehingga keduanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan orang lain (individu atau

masyarakat) dan untuk jelasnya dapat dilihat dari pengertian pelayanan umum yang dikemukakan oleh Moenir (2006 : 26-27), sebagai berikut :

“ Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya”.

Lovelock (1992 : 10) mengungkapkan bahwa defenisi pelayanan umum adalah sebagai berikut :

“ a total organization approach that makes quality of services as perceived by the customer, the number one driving force the operation of the business” artinya suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis”.

Dengan demikian pelayanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini dengan aktivitas kegiatan dalam bentuk jasa yang penyelenggaraannya oleh staf Bagian Pembentukan Koperasi pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Pinrang dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan layanan bagi masyarakat.

Dalam hal ini pelayanan yang diberikan haruslah menyeluruh dan menjangkau segala aspek kebutuhan masyarakat serta tidak setengah-tengah dan dengan mendayagunakan segala tenaga dan kemampuan yang dimiliki oleh pihak penyedia jasa layanan, haruslah ada kerja sama dalam tim tersebut sehingga pelayanan yang diberikan dapat maksimal.

Menurut Payne (dalam Wijono, 1999 : 98) dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. *People* (Sumber Daya Manusia), adalah elemen esensial yang penting dalam produksi dan penyelenggaraan pelayanan yang dapat menjadi nilai tambah dan lebih komperatif.
- b. *Processes* (Prosedur Kerja), adalah semua unsure prosedur, mekanisme rutin dimana pelayanan diselenggarakan bagi pelanggan.
- c. *Equipment* (Sarana dan Prasarana), adalah alat atau peralatan yang digunakan untuk mendukung pemberian pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, menjelaskan bahwa segala informasi yang menyangkut masyarakat yang dijadikan dasar dalam menentukan tindakan lebih lanjut dalam pelayanan maupun tindakan lain yang diberikan kepada masyarakat yang akan datang ke instansi penyedia layanan umum atau publik.

Ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

Pelayanan umum tersebut dilakukan untuk meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum, mendorong upaya mengefektifkan system dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna serta mendorong tumbuhnya aktivitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Gaspers (1997 : 241) menyebutkan tentang sejumlah kriteria yang menjadi ciri pelayanan atau jasa sekaligus membedakannya dari barang yaitu :

- a. Pelayanan merupakan output tak berbentuk (*intangible out-put*)
- b. Pelayanan merupakan output variabel, tidak standar
- c. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat diasumsikan dalam produksi
- d. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan
- e. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan
- f. Keterampilan personel “diserahkan” atau diberikan secara langsung kepada pelanggan
- g. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara masal
- h. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan
- i. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya
- j. Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan
- k. Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subyektif
- l. Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses
- m. Option penetapan harga lebih rumit.

Adapun karakteristik pelayanan yang harus dimiliki oleh pemberi layanan sebagaimana menurut Nisjar (1997 : 126) yaitu sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit (*time consuming*)
- b. Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, sehingga ada suatu kejelasan dan kepastian bagi pelanggannya dalam menerima pelayanan tersebut
- c. Pemberian pelayanan senantiasa diusahakan agar pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien
- d. Memberikan pelayanan senantiasa memberikan kecepatan waktu yang sudah ditentukan;
- e. Pelanggan setiap saat dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan secara terbuka

Dalam berbagai kegiatan pelayanan baik teknis maupun administrasi, pelanggan selalu diperlakukan dengan motto "*Customer is king and customer is always right*"

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia harus berusaha baik melalui aktivitas diri sendiri maupun melalui aktivitas orang lain. Melayani atau menolong seseorang merupakan bentuk kesadaran dan kepeduliannya terhadap nilai kemanusiaan. Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas diperlukan usaha-usaha yang berorientasi pada kepuasan para pelanggan.

Melayani dan menolong merupakan investasi yang kelak akan dipetik keuntungannya, tidak hanya di akhirat tetapi di dunia pun mereka sudah

merasakannya. Seseorang yang amanah adalah orang-orang yang menjadikan dirinya sibuk untuk memberikan pelayanan.

Mereka merasa bahagia dan memiliki makna apabila hidupnya dipenuhi dengan pelayanan. Mereka menerjemahkan service bukan hanya sekedar sebuah kata, melainkan memiliki makna yang berdimensi luas sebagaimana uraian berikut:

- a. *Self Awareness and Self Esteem* (S), menanamkan kesadaran diri bahwa melayani merupakan bagian dari misi seorang muslim dan karenanya harus selalu menjaga Self Esteem (martabat) diri sendiri dan orang lain. Dalam pelayanan, harus ada semacam kesadaran diri yang sangat kuat bahwa dia ada karena dia melayani. Dia mempunyai harga karena mampu memberikan makna melalui pelayanannya tersebut.
- b. *Empathy and Enthusiasm* (E), lakukanlah empati dan layanilah dengan penuh gairah. Sikap yang begitu antusias akan memberikan efek batin bagi diri dan orang lain yang kita layani. Sikap untuk memberikan pelayanan yang terbaik (*stewardship*) hanya tumbuh bila kita memahami bahwa keberadaan manusia hanya mungkin terjadi karena kehadiran orang lain.
- c. *Reform and Recover* (R), berusaha untuk lebih baik dan lebih baik lagi, dan selalu memperbaiki dengan cepat setiap ada keluhan atau sesuatu yang bisa merusak pelayanan.
- d. *Victory and Vision* (V), melayani berarti ingin merebut hati dan membawa misi untuk membangun kebahagiaan dan kemenangan bersama (win-win).

Dalam sikap melayani harus memiliki pandangan ke depan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan mutu.

- e. *Impressive and Improvement* (I), berikanlah pelayanan yang mengesankan perbaikan pelayanan.
- f. *Care, Cooperative, and Communication* (C), tunjukkan perhatian yang sangat mendalam dan kembangkanlah nilai-nilai yang mampu dan berusaha selalu untuk meningkatkan membuka kerja sama. Jalinlah komunikasi sebagai jembatan emas untuk menumbuhkan sinergi dan keterbukaan.
- g. *Evaluation* perenungan, dan upayakanlah selalu untuk memberdayakan seluruh aset yang ada, Tasmara, (2002: 100). *And Empowerment* (E), lakukanlah penilaian, sama halnya dengan definisi manajemen, definisi pelayanan juga sangat banyak. Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby dalam Ratminto, (2010: 2).

Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto, (2005:2) sebagaimana dikutip dibawah ini:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar

pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Ratminto,(2010:215) mengatakan bahwa :

“Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan”.

Prosedur pelayanan harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk Bagan Alir (Flow Chart) yang dipampang dalam ruangan pelayanan.

Bagan Alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan karena berfungsi sebagai:

- 1) Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan.
- 2) Informasi bagi penerima pelayanan.
- 3) Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan.
- 4) Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien.
- 5) Pengendali dan acuan bagi masyarakat untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja (Ratminto, 2010: 210).

Kualitas mengandung banyak arti dan makna, pengertian kualitas menurut Sedarmayanti (2000 : 202) meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a. Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan

- b. Kecocokan untuk pemakaian
- c. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan atau cacat
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal dan
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Kualitas pelayanan perlu dibuat tolok ukurnya agar pegawai bisa mengukur dirinya dalam menjalankan pekerjaan, hal ini didukung oleh Zethaml (1990 : 21-22) yang menyatakan bahwa tolok ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh sepuluh dimensi yaitu :

- a. *Tangibles*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- b. *Reliability*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan
- d. *Competence*, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat

- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko
- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
- i. *Communications*, kemauan memberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
- j. *Understanding the Customer*, melakukan segala sesuatu untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia, maka ia harus berusaha baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui kegiatan orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu dalam bentuk barang atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Tjiptono (1997:55) mengemukakan defenisi kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat atau pelanggan.

Istilah kualitas seringkali digunakan untuk menggambarkan kondisi tertentu dari produk manusia dan lingkungannya, yang memenuhi atau melebihi harapan.

Goetsh dan Davis, (2006:17) mendefenisikan :

“ Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang

berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan”.

Sedangkan Evans dan Lindsay (2006:17), mengatakan bahwa:

“ Kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai sudut. Jika dilihat dari sudut pandang konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik/prima (excellent). Jika kualitas pelayanan dipandang dari sudut “*product based*”, maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan. Kualitas pelayanan jika dilihat dari sudut “*user based*” maka kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan atau tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan. Sedangkan, jika dilihat dari “*value based*”, maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga”.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal.

Berdasarkan uraian di atas total kualitas pelayanan terdiri dari tiga komponen utama (Tjiptono, 1997 : 60), yaitu:

- a. Kualitas Teknik (*Technical Quality*) yaitu kualitas yang berkaitan dengan kualitas out-put (keluaran) yang diterima pelanggan
- b. Kualitas Fungsional (*Functionall Quality*) yaitu kualitas yang berkaitan dengan cara penyampaian suatu jasa
- c. *Corporate Image* yaitu profil reputasi citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan

Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan pelayanan sangat ditentukan oleh penilaian, tanggapan, pendapat, interpretasi pelanggan terhadap produk pelayanan yang dihasilkan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan ditentukan oleh masyarakat. Lebih lanjut Albert dan Zemke dalam Ratminto dan Winarsih (2006:79-80) mengemukakan bahwa organisasi yang bergerak di bidang pelayanan yang sangat berhasil memiliki tiga kesamaan, yaitu:

- a. Disusunnya strategi pelayanan yang baik
- b. Orang yang digaris depan yang berorientasi pada pelanggan/konsumen
- c. Sistem pelanggan yang ramah.

Setiap organisasi harus mampu memanej tiga faktor tersebut untuk mewujudkan kepuasan pelanggan. Interaksi di antara strategi, sistem, dan orang di garis depan serta pelanggan akan menentukan keberhasilan manajemen dan kinerja pelayanan organisasi. Di dalam suatu negara, masyarakat memiliki hak untuk menerima pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus secara terus menerus ditingkatkan.

2. Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan

Di dalam pelayanan terdapat enam faktor yang mendukung pelayanan yaitu kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, keterampilan petugas, dan sarana pelayanan sebagaimana menurut Moenir (2008 : 88) menyebutkan bahwa :

“ Didalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting diantaranya faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor

pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor ini masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik, berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa peralatan. Salah satu faktor dari enam unsure tersebut tidak ada atau tidak sangat memadai, pelayanan akan terasa kurang bahkan jika faktor pertama yang tidak ada, maka fatallah pelayanan itu. Memang diantara 6 (enam) faktor tersebut yang paling besar pengaruhnya ialah faktor kesadaran, kemudian ke faktor yang lain itu mempunyai bobot pengaruh relative yang sama besar.”

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang meliputi proses prosedur pelayanan yang cepat, mudah dan terdeteksi meliputi : prosedur pelayanan, kemampuan sumber daya manusia dan sarana dan prasarana

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik, dimaksud dengan:

- a. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Penyelenggara pelayanan publik 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.

Pasal 3 disebutkan bahwa tujuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang azas dan Hakikat Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan

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

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam tiga hal:

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan.
- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan.
- 3) Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

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

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan. Seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.

Pengertian ini memberikan suatu makna bahwa pelayanan secara teknis dapat dilakukan oleh individu maupun kelompok orang. Dalam konteks organisasional

sebagai unit pelayanan kepada masyarakat , pelayanan harus lebih diorientasikan pada pelayanan atas dasar kebutuhan masyarakat.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimal tiga meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan (Ratminto, 2010: 213).

c. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan pejabat oleh perundang-undangan. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan yang berwenang sesuai ketentuan peraturan Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari pemberi pelayanan. Pembayaran hendaknya keuangan/Bank yang ditunjuk unit pelayanan. Di samping itu, diterima oleh unit yang bertugas mengelola setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penyelenggara pelayanan selalu berusaha untuk merespon keinginan pengguna karena posisi tawar pengguna yang sangat tinggi. Apabila keinginan pengguna tidak direspon, maka pengguna akan beralih kepada penyelenggara pelayanan yang lain.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk informatika.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Penguasaan ilmu pengetahuan sangat diperlukan karena akan mempermudah pemberi pelayanan dalam melaksanakan tugasnya.

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan menurut Moenir (2008 : 105) bahwa prosedur pelayanan adalah rincian mekanisme system. Prosedur pelayanan bisa diartikan sebagai tata cara yang berlaku dalam organisasi. Kedudukannya demikian penting sebab sah atau tidaknya perbuatan orang dalam kaitan organisasi ditentukan oleh tingkah lakunya berdasarkan prosedur itu.

Untuk memperlancar mekanisme kerja maka dilakukan berbagai prosedur yang benar dan tepat karena prosedur itu bersifat mengatur perbuatan baik ke dalam (*intern*) maupun ke luar (*ekstern*) yang harus diketahui oleh semua pegawai atau pekerja dalam suatu organisasi maupun di luar organisasi.

Prosedur intern dan ekstern menurut Moenir (2008 : 107) diuraikan sebagai berikut :

“Prosedur intern yang mengatur langkah/perbuatan pegawai/pekerja di dalam organisasi itu sendiri misalnya prosedur melaksanakan kerja lembur, prosedur kenaikan pangkat, prosedur tugas belajar, prosedur penggunaan hak cuti, prosedur pemberhentian (PHK) dan sebagainya. Sedangkan prosedur ekstern pada dasarnya mengatur langkah atau perbuatan orang di luar organisasi yang mempunyai kepentingan terhadap hasil kegiatan organisasi baik berupa produk jasa maupun barang. Contoh prosedur ekstern ialah prosedur mendapatkan paspor, prosedur memperoleh Visa Negara Asing yang bersangkutan, prosedur memperoleh Izin Usaha/Perusahaan, prosedur memperoleh Kuasa Pertambangan, prosedur memperoleh Hak Guna Bangunan (HGB) atau Hak Guna Usaha (HGU), prosedur memperoleh kewarganegaraan suatu Negara, prosedur pendaratan pesawat udara, prosedur sandar di pelabuhan laut, dan lain sebagainya.”

Lebih lanjut menurut Moenir (2008 : 107) akan pentingnya prosedur yang baku adalah bahwa :

“Apabila suatu prosedur telah dibuat lalu diterapkan dan ternyata hasilnya baik memenuhi maksud, maka ia dibakukan menjadi prosedur tetap (protap) atau istilah dalam manajemen *standard procedures* atau *standar operating procedures* (SOP).”

Dengan pembakuan prosedur, makin kuat kedudukan prosedur dalam rangka pencapaian tujuan.

Berdasarkan hal pendapat tersebut, maka prosedur yang baku itu diharapkan menjadi tingkah laku kerja dari setiap pegawai atau pekerja dalam organisasi

sehingga perubahan-perubahan prosedur setiap saat dapat dihindari sebab dapat mempengaruhi kelancaran mekanisme pekerjaan.

b. Kemampuan Sumber Daya Manusia

Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

1. Tingkat pendidikan aparat.
2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal.
3. Kemampuan melakukan kerjasama.
4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi.
5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan.
6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas.
7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik.
8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan.
9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

Pengertian mampu dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1996 : 623) adalah kesanggupan atau kecakapan sementara menurut Moenir (2008 : 106) kata mampu berarti mampu melakukan sesuatu dalam hubungannya dengan tugas/pekerjaan sehingga barang atau jasa dapat diselesaikan atau dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini berarti bahwa kemampuan merupakan suatu gambaran mengenai

kemampuan manusia dalam menggunakan daya atau kekuatan anggota badannya atau menggunakan peralatan kerja yang tersedia dalam rangka menyelesaikan suatu pekerjaan.

Pengertian kemampuan sering diidentikkan dengan pengertian kreativitas sebagaimana menurut Supriadi (1996 :16) bahwa :

“Setiap orang memiliki kemampuan kreatif dengan tingkat yang berbeda-beda. Tidak ada orang yang sama sekali tidak memiliki kemampuan atau kreativitas, dan yang diperlukan adalah bagaimanakah mengembangkan kreativitas (kemampuan) tersebut.”

Sementara itu Semiawan (1984:8) mengartikan kreativitas sebagai berikut :
“Kreativitas adalah kemampuan untuk membuat kombinasi-kombinasi baru antar unsure data atau hal-hal yang sudah ada sebelumnya.”

Dengan demikian kreativitas dapat dirumuskan sebagai kemampuan yang mencerminkan kelancaran, keluwesan atau fleksibel dan orisinalitas serta kemampuan mengelaborasi (mengembangkan, memperkaya, dan memperinci) suatu gagasan. Oleh karena itu seorang dikatakan kreatif apabila memiliki kemampuan yang bisa dipertanggung jawabkan.

Kemudian Sujana (2000 : 38) mengemukakan tentang cirri-ciri individu yang memiliki kemampuan yang kreatif adalah sebagai berikut:

- (1) lebih menunjukkan sikap dewasa secara emosional dan peka dalam menangkap masalah-masalah dari suatu situasi;
- (2) dapat memenuhi kebutuhannya sendiri;
- (3) tidak tergantung pada orang lain dan percaya pada diri sendiri;

- (4) mampu menguasai diri sendiri;
- (5) penuh keberanian yang bermakna, dan
- (6) panjang akal nya.

Adapun Sahlan (1988 :20) mengemukakan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan adalah sebagai berikut :

- (1) *Faktor usia*, dimana seseorang pada waktu muda sangat kreatif, namun setelah tua kemampuan dan kreativitasnya mengalami kemunduran karena dimakan usia. Kadang kemampuan dan bakat seseorang yang begitu jaya waktu muda dapat sirna setelah tua. Hal ini disebabkan kehilangan upaya dan telah merasa puas dengan keberhasilan yang telah diraih nya.
- (2) *Faktor Jenis Kelamin*, dimana dalam kelancaran ide kaum wanita sering lebih unggul dibanding dengan kaum pria.
- (3) *Faktor Usaha*, dimana faktor usaha dan kemauan keras akan menciptakan kreativitas. Usaha keras akan mampu membentuk kebiasaan berupa peningkatan kreativitas dengan baik.

Lain halnya dengan pendapat Manguhardjana (1986 :56-62) yang menyorot kemampuan dari faktor penghambatnya yakni bahwa :

“ Ada tujuh faktor yang menghambat kemampuan yaitu : (1) rasa takut gagal, (2) terlalu sibuk dengan tata tertib dan tradisi, (3) gagal melihat kekuatan yang ada, (4) terlalu pasti, (5) enggan untuk mempengaruhi, (6) enggan untuk bermain-main, (7) terlalu mengharapkan hadiah.”

Kemampuan itu sendiri menurut Sutermeister (1976 :1) adalah faktor penting dalam meningkatkan produktivitas kerja, kemampuan berhubungan dengan

pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*) yang dimiliki seseorang. Oleh karena itu dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan, diusahakan dapat mempertahankan dan menumbuhkembangkan faktor-faktor yang mendukung kemampuan kerja pegawai dan berusaha menjauhkan faktor yang menghambatnya sehingga kualitas pelayanan dapat tercipta.

C. Sarana dan Prasarana

Kualitas pelayanan di dalam memenuhi kebutuhan masyarakat publik sangat perlu ditunjang oleh sarana kerja atau sarana pelayanan yang memadai. Sarana pelayanan itu sendiri menurut Moenir (2008 : 119) bahwa :

“ Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja atau fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu”

Oleh karena itu kategori sarana pelayanan meliputi segala jenis peralatan kerja yang bisa membantu pelaksanaan di bidang pelayanan yang berfungsi menurut Moenir (2008 : 119) sebagai berikut :

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan kegiatan, sehingga dapat menghemat waktu;
- 2) Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa;
- 3) Kualitas produk yang lebih baik/terjamin;
- 4) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin;
- 5) Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya;
- 6) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan;

- 7) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Ada beberapa hal yang berkaitan dengan sarana pelayanan sebagaimana menurut Moenir (2008 : 119-121) adalah sebagai berikut:

- (1) *Sarana kerja*, sarana kerja yang ada harus senantiasa dipelihara sesuai dengan standar, prosedur dan metodenya serta dijaga kesiapgunaannya (*ready for use*). Sebab kalau tidak maka adanya gangguan pada sarana kerja, dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan bahkan dapat mengakibatkan fatal.
- (2) *Fasilitas Pelayanan*, fasilitas pelayanan berupa fasilitas ruangan yang aman dan tertib, Informasi yang dilengkapi dengan bahan-bahan yang penting yang secara umum ingin diketahui oleh orang-orang yang berkepentingan dan lain-lain, kemudian fasilitas telepon dan alat panggil.

Dan dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut

1. *Processes* (Prosedur Kerja), adalah semua unsur prosedur, mekanisme rutin dimana pelayanan diselenggarakan bagi pelanggan.
2. *People* (Sumber Daya Manusia), adalah elemen esensial yang penting dalam produksi dan penyelenggaraan pelayanan yang dapat menjadi nilai tambah dan lebih komperatif.
3. *Equipment* (Sarana dan Prasarana), adalah alat atau peralatan yang digunakan untuk mendukung pemberian pelayanan kepada pelanggan.

3. Hakikat Pembentukan Koperasi

a. Sejarah Koperasi

Sejarah singkat gerakan koperasi bermula pada abad ke-20 yang pada umumnya merupakan hasil dari usaha yang tidak spontan dan tidak dilakukan oleh orang-orang yang sangat kaya. Koperasi tumbuh dari kalangan rakyat, ketika penderitaan dalam lapangan ekonomi dan sosial yang ditimbulkan oleh sistem *kapitalisme* semakin memuncak. Beberapa orang yang penghidupannya sederhana dengan kemampuan ekonomi terbatas, terdorong oleh penderitaan dan beban ekonomi yang sama, secara spontan mempersatukan diri untuk menolong dirinya sendiri dan manusia sesamanya.

Pada tahun 1896 seorang Pamong Praja Patih R. Aria Wiria Atmaja di Purwokerto mendirikan sebuah Bank untuk para pegawai negeri (priyayi). Ia terdorong oleh keinginannya untuk menolong para pegawai yang makin menderita karena terjerat oleh lintah darat yang memberikan pinjaman dengan bunga yang tinggi. Maksud Patih tersebut untuk mendirikan koperasi kredit model seperti di Jerman. Cita-cita semangat tersebut selanjutnya diteruskan oleh De Wolff van Westerrode, seorang asisten residen Belanda.

De Wolff van Westerrode sewaktu cuti berhasil mengunjungi Jerman dan menganjurkan akan mengubah Bank Pertolongan Tabungan yang sudah ada menjadi Bank Pertolongan, Tabungan dan Pertanian. Selain pegawai negeri juga para petani perlu dibantu karena mereka makin menderita karena tekanan para pengijon. Ia juga menganjurkan mengubah Bank tersebut menjadi koperasi. Di samping itu ia pun

mendirikan lumbung-lumbung desa yang menganjurkan para petani menyimpan pada pada musimpanen dan memberikan pertolongan pinjaman padi pada musim paceklik. Ia pun berusaha menjadikan lumbung-lumbung itu menjadi Koperasi Kredit Padi. Tetapi Pemerintah Belanda pada waktu itu berpendirian lain. Bank Pertolongan, Tabungan dan Pertanian dan Lumbung Desa tidak dijadikan Koperasi tetapi Pemerintah Belanda membentuk lumbung-lumbung desa baru, bank-bank Desa, rumah gadai dan *Centrale Kas* yang kemudian menjadi Bank Rakyat Indonesia (BRI). Semua itu adalah badan usaha Pemerintah dan dipimpin oleh orang-orang Pemerintah.

Pada zaman Belanda pembentuk koperasi belum dapat terlaksana karena :

1. Belum ada instansi pemerintah ataupun badan non pemerintah yang memberikan penerangan dan penyuluhan tentang koperasi.
2. Belum ada Undang-Undang yang mengatur kehidupan koperasi.
3. Pemerintah jajahan sendiri masih ragu-ragu menganjurkan koperasi karena pertimbangan politik, khawatir koperasi itu akan digunakan oleh kaum politik untuk tujuan yang membahayakan pemerintah jajahan itu.

Pada tahun 1908, Budi Utomo yang didirikan oleh Dr. Sutomo memberikan peranan bagi gerakan koperasi untuk memperbaiki kehidupan rakyat. Pada tahun 1915 dibuat peraturan *Verordening op de Cooperatieve Vereeniging*, dan pada tahun 1927 *Regeling Inlandschhe Cooperatieve*.

Pada tahun 1927 dibentuk Serikat Dagang Islam, yang bertujuan untuk memperjuangkan kedudukan ekonomi pengusah-pengusaha pribumi. Kemudian pada tahun 1929, berdiri Partai Nasional Indonesia yang memperjuangkan penyebaran semangat koperasi.

Pada tahun 1942 Jepang menduduki Indonesia. Jepang lalu mendirikan koperasi *kumiyai*. Awalnya koperasi ini berjalan mulus. Namun fungsinya berubah drastis dan menjadi alat Jepang untuk mengeruk keuntungan, dan menyengsarakan rakyat Indonesia.

Setelah Indonesia merdeka, pada tanggal 12 Juli 1947, pergerakan koperasi di Indonesia mengadakan Kongres Koperasi yang pertama di Tasikmalaya. Hari ini kemudian ditetapkan sebagai Hari Koperasi Indonesia. Sekaligus membentuk Sentral Organisasi Koperasi Rakyat Indonesia (SOKRI) yang berkedudukan di Tasikmalaya (Bandung sebagai ibukota provinsi sedang diduduki oleh tentara Belanda).

(http://id.wikipedia.org/wiki/Koperasi#Sejarah_koperasi_di_Indonesia, diakses pada tanggal 22 maret 2013)

b. Fungsi dan peran koperasi Indonesia

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 Pasal 4 dijelaskan bahwa koperasi memiliki fungsi dan peranan antara lain yaitu mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota dan masyarakat, berupaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia, memperkokoh perekonomian rakyat, mengembangkan

perekonomian nasional, serta mengembangkan kreativitas dan jiwa berorganisasi bagi pelajar bangsa.

c. Koperasi berlandaskan hukum

Menurut Undang-Undang No.12 Tahun 1967 tentang badan hukum koperasi adalah Organisasi ekonomi rakyat yang berwatak sosial, beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi yang merupakan tata susunan ekonomi sebagai usaha bersama, berdasarkan asas kekeluargaan. Kinerja koperasi khusus mengenai perhimpunan, koperasi harus bekerja berdasarkan ketentuan Undang-Undang umum mengenai organisasi usaha (perseorangan, persekutuan, dsb.)

Koperasi adalah organisasi bisnis yang dimiliki dan dioperasikan oleh orang-orang demi kepentingan bersama. Koperasi melandaskan kegiatan berdasarkan prinsip gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan.

Koperasi berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Koperasi berdasar atas asas kekeluargaan. Koperasi bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, sekaligus sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan perekonomian nasional yang demokratis dan berkeadilan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (Permen KUKM) NOMOR : 02/Per/M.KUKM/IV/2012 tentang Penggunaan Lambang Koperasi Indonesia , maka mulai tanggal 17 April 2012 telah terjadi penggantian lambang koperasi. Pada Pasal 2 tertulis bahwa : "Bagi Gerakan Koperasi

diseluruh Indonesia agar segera menyesuaikan penggunaan lambang koperasi Indonesia, sebagaimana pada Lampiran Peraturan Menteri ini." Pada Pasal 3 tertulis :

"Bagi koperasi yang masih memiliki kop surat dan tatalaksana administrasi lainnya dengan menggunakan lambang koperasi Indonesia yang lama, diberi kesempatan selambat-lambatnya pada tanggal 12 Juli 2012 telah menyesuaikan dengan lambang koperasi Indonesia yang baru."

Dan pada pasal 6 tertulis bahwa : "Dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri ini maka Lambang Koperasi yang lama dinyatakan tidak berlaku."

Tujuan dan kegiatan Koperasi disusun berdasarkan kebutuhan ekonomi anggota dan jenis koperasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Koperasi Primer didirikan oleh paling sedikit 20 (dua puluh) orang perseorangan dengan memisahkan sebagian kekayaan pendiri atau anggota sebagai modal awal Koperasi.

B. Definisi Operasional Variabel

Sesuai dengan judul proposal penelitian yaitu kualitas pelayanan pembentukan koperasi pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah di Kabupaten Pinrang dapat dilihat dari beberapa variabel dan indikator yang digunakan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat atau pelanggan.
2. Prosedur pelayanan adalah suatu tata cara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang

tetap yang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa permohonan pembentukan koperasi. Adapun Indikatornya adalah :

- a) Kecepatan Proses (*reability*)
- b) Kemudahan Untuk Mengadakan kontak (*Acces*)
- c) Verifikasi Administrasi
- d) Verifikasi di Lapangan

3. Kemampuan Sumber Daya Manusia adalah kemampuan petugas dalam mempraktekkan pelatihan atau pengalaman dalam melaksanakan tugas guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan kewenangannya sehingga tercapai tujuan organisasi. Adapun Indikatornya adalah :

- a) Keterampilan menjalankan tugas
- b) Kemampuan melakukan kerja sama

4. Sarana dan prasarana. Sarana adalah segala sesuatu (dapat berupa syarat atau upaya) yang dapat dipakai sebagai alat atau media dalam mencapai pelayanan pembentukan koperasi yang cepat dan tepat. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, dan sebagainya).

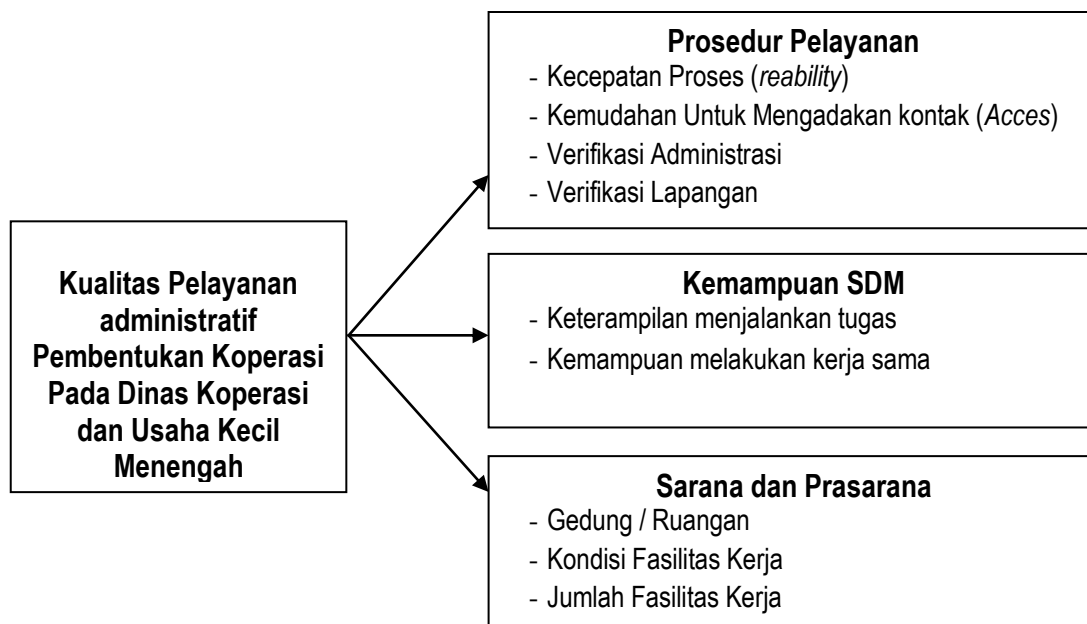
Adapun Indikatornya adalah :

- a) Gedung / Ruangan
- b) Kondisi Fasilitas Kerja
- c) Jumlah Fasilitas Kerja

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan konsep yang dikemukakan oleh Payne tentang pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat, untuk lebih memahami gambaran mengenai kualitas pelayanan administratif pembentukan koperasi pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah di Kabupaten Pinrang dapat diuraikan melalui sub variabel prosedur pelayanan, kemampuan sumber daya manusia, dan sarana dan prasarana.

Adapun skema kerangka pikir yang dibangun adalah sebagai berikut :



Gambar 1

Sumber : Payne (1999 : 98)

D. Pertanyaan Penelitian

Sejalan dengan pokok permasalahan penelitian ini, diajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah prosedur pelayanan dalam pembentukan koperasi pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah di Kabupaten Pinrang ?
2. Bagaimanakah kemampuan sumber daya manusia pegawai dalam pembentukan koperasi pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah di Kabupaten Pinrang ?
3. Bagaimanakah sarana dan prasarana dalam pembentukan koperasi pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah di Kabupaten Pinrang ?

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survai yaitu dengan mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai instrument utama penelitian. Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu menggambarkan mengenai kualitas pelayanan pembentukan koperasi pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah di Kabupaten Pinrang.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian ini adalah pengurus koperasi yang menerima pelayanan pembentukan koperasi pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah di Kabupaten Pinrang tahun 2012. Adapun jumlah koperasi yang terbentuk pada tahun 2012 adalah 10 koperasi, jadi populasi dari penelitian ini adalah 30 orang, yaitu :

- Ketua Koperasi	: 10 Orang
- Sekretaris Koperasi	: 10 Orang
- <u>Bendahara Koperasi</u>	: 10 Orang+
Jumlah	: 30 Orang

2. Sampel

Teknik sampling yang di gunakan adalah teknik sampling jenuh, sesuai dengan pendapat Sugiono (2009:91) “Sampling jenuh adalah teknik penentuan

sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel”. Hal ini berarti jumlah populasi sama dengan jumlah sampel.

Dengan demikian jumlah populasi yang ada dalam penelitian ini di jadikan sampel sehingga jumlah sampel adalah 30 orang.

C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam upaya mendapatkan data, informasi serta keterangan-keterangan bagi kepentingan penulisan penelitian ini, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data melalui beberapa teknik yaitu :

1. Kuesioner

Penyebaran kuesioner pada penelitian ini dilakukan dengan memberikan daftar pernyataan tertutup yang sudah disediakan atau ditentukan pilihan jawabannya, yakni ditujukan kepada responden yang telah ditentukan dan ini dijadikan sebagai data Primer.

2. Wawancara

Pengumpulan data melalui wawancara dilakukan dengan mendatangi informan atau pegawai yang ada dengan menyediakan daftar pertanyaan yang berstruktur untuk mendapatkan keterangan dan ataupun pendapat mengenai proses pelayanan, kemampuan sumber daya manusia dan sarana prasarana pelayanan sebagai faktor yang menghambat dan ataupun mendukung peningkatan kualitas pelayanan pembentukan koperasi pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah di Kabupaten Pinrang.

Adapun Informan yang akan memberikan keterangan dan informasi tentang hal-hal yang ingin diteliti, yang diajukan kepada :

1. Kepala Dinas Koperasi dan UKM	: 1 Orang
2. Kabid Bina lembaga dan Pengembangan SDM	: 1 Orang +
<hr/>	
Jumlah	: 2 Orang

3. Observasi

Untuk mengetahui lebih jelas tentang bagaimana tingkat kualitas pelayanan pembentukan koperasi pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah di Kabupaten Pinrang, maka peneliti melakukan tindakan melihat langsung keadaan yang sesungguhnya. Observasi dilakukan secara bertahap mulai hari pertama sampai pada hari yang telah ditentukan sehubungan dengan penelitian ini. Adapun yang diamati adalah proses pelayanan, kemampuan sumber daya manusia dan sarana prasana yang ada di kantor tersebut.

4. Telaah Dokumen

Dalam penelitian ini telaah dokumen adalah salah satu teknik yang dilakukan dengan cara mempelajari dan menelaah barang-barang tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya yang berkaitan dengan penelitian, yang dalam hal ini adalah semua arsip atau data pada lokus yang berhubungan dengan masalah yang diteliti (Suharsimi, 2002 : 98).

Dengan demikian, teknik telaah dokumen merupakan suatu cara dalam pengumpulan data dengan mempelajari dokumen-dokumen, arsip-arsip, laporan-laporan tertulis lainnya yang ada hubungannya dengan objek atau permasalahan

penelitian. Dengan menggunakan teknik ini penulis mengumpulkan data dan informasi dari dokumen-dokumen yang ada dan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

D. Instrumen Pengumpulan Data

1. Kuesioner (Penyebaran Angket)

Untuk pengumpulan data digunakan berupa formulir-formulir yang berisi sejumlah daftar pertanyaan yang mengacu pada variabel-variabel penelitian. Formulir-formulir tersebut nantinya dibagikan kepada responden, yang hasilnya akan dikemukakan dalam presentasi dan tabel frekuensi.

2. Pedoman Wawancara

Teknik yang diambil dalam pelaksanaan wawancara yakni berupa wawancara berstruktur guna memperoleh data primer. Adapun yang menjadi sasaran pengambilan data hanya dibatasi pada informasi, hal ini ditempuh guna memperhitungkan kemampuan dan waktu yang dimiliki penulis.

3. Pedoman Telaah Dokumen

Dokumen-dokumen yang akan diteliti adalah data-data yang berhubungan dengan pelayanan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah dalam pembentukan koperasi di Kabupaten Pinrang.

4. Pedoman Observasi

Kegiatan observasi dilakukan sebagai pembandingan dengan data-data yang diperoleh dengan melihat secara langsung kualitas pelayanan pembentukan Koperasi pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah di Kabupaten Pinrang, sambil

memperoleh informasi melalui wawancara dan mempelajari dokumen-dokumen yang telah ada.

E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Data yang terkumpul pada dasarnya masih merupakan data mentah. Data ini merupakan hasil jawaban kuesioner yang perlu diolah lebih dulu, pengolahan dilakukan melalui sistem tabulasi data dengan memakai tabel analisis frekuensi dengan rumus :

$$P = \frac{f}{n} \times 100 \%$$

Keterangan :

P = Persentase

f = Jawaban Responden

n = Jumlah Responden

2. Teknik Analisis Data

Peneliti dalam hal ini, menggunakan teknik analisis deskriptif-kuantitatif yaitu menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul dari hasil kuesioner, wawancara, observasi, telaah dokumen dan melakukan triangulasi. Hasil tersebut kemudian dipaparkan sesuai pemahaman penulis.