



Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik

Available online <http://jurnalmahasiswa.uma.ac.id/index.php/strukturasi>

Persepsi Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Koperasi Kota Medan *Perception of Micro, Small and Medium Enterprises on the Quality of Public Services in the Koperasi Medan City Office*

Adelia Rahmi Harahap¹, Nina Siti Salmaniah Siregar² & Abdul Kadir³

- 1) Magister Program Studi Administrasi Publik, Universitas Medan Area, Indonesia
- 2) Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, Indonesia
- 3) Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada bidang Pemberdayaan Usaha Kecil Menengah Dinas Koperasi Kota Medan, dengan tujuan untuk mengetahui persepsi Pelaku Usaha Mikro terhadap kualitas pelayanan pada bidang Pemberdayaan UKM Dinas Koperasi Kota Medan, untuk mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Bidang Pemberdayaan UKM Dinas Koperasi 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.

Abstract

This research was conducted in the field of UKM Empowerment of the Medan City Cooperative UKM Office, with the aim to determine the perceptions of Micro Business Actors on the quality of service in the field of UKM Empowerment of the Medan City Cooperative Office, to find out the factors that influence the quality of public services in the Field of UKM Empowerment of the Cooperative Office Medan City UKM. The research method used is a descriptive qualitative research method, with data collection techniques of observation, interviews and documentation. From the results of research by interviewing a number of SMEs, it is known that the perception of Micro Business Actors about the services of the Field of UKM Empowerment of the City of Medan SME Cooperative Office as a whole is satisfying. The theory used is a theory according to Zeithhaml, Pasuraman and Berry about the dimensions of service quality. The factors that affect service quality using indicators include: requirements, service time, costs / tariffs, implementing competencies and implementing behavior contained in the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform No. 16 of 2014 and adjusted based on the theories of Zeithhaml, Pasuraman and Berry. Regarding facilities and infrastructure, the Medan City Cooperative Office has not yet created an information board that contains information on technical or administrative requirements, so Business Actors can find out.

Keywords: Perception of Business Actors, Public Quality and Service.

How to Cite: Harahap, A.R., Siregar, N.S.S. & Kadir, A. (2020). Persepsi Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Koperasi UKM Kota Medan (Studi Pada Bidang Pemberdayaan UKM). *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1) 2020: 79-88.

*E-mail: adeliarahmiharahap@gmail.com



PENDAHULUAN

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”.

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) menemukan fakta bahwa “secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik”. *Governance and Desentralitasion Survey (GDS) 2002* menemukan tiga masalah penting yang banyak terjadi dilapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu: 1) Besarnya diskriminasi pelayanan; 2) Tidak adanya kepastian biaya dan waktu ; 3) Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat

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. 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.

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 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. Penyediaan stand promosi produk saat event, serta pemberian bantuan peralatan-peralatan kepada Pelaku Usaha. 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 UMKM selama ini yang diberikan kepada Pelaku Usaha sudah memuaskan atau masih belum memuaskan. 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 UMKM 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. Penelitian ini akan melihat persepsi Pelaku Usaha khusus Pelaku Usaha dibidang Mikro saja.

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.

METODE 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.

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Mohammad Nazir (1988) 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 Moleong (2005), 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 di atas, 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.

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moleong, 2005). 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan di Dinas Koperasi UKM Kota Medan khusus Bidang Pemberdayaan UMKM yang di Pimpin oleh Kepala Bidang Ibu Risnata Sugiarty T, SE. Bidang Pemberdayaan UMKM ini memiliki salah satu Tupoksi membina dengan tujuan mensejahterakan Pelaku Usaha.

Wawancara dengan Pelaku Usaha:

1. Wawancara pada hari Senin tanggal 4 Februari 2019 pukul 11.00 WIB dengan bapak Faisal Walad Harna yang memiliki usaha dengan nama usahanya "J-Art" / Pembuat

Miniatur Boneka Baju Adat dan beralamat di Jl. Umar Gg. Karsidi No. 70 Glugur Medan Barat. Beliau datang ke Dinas Koperasi UKM Kota Medan dalam hal pengurusan permohonan mengikuti bazar kegiatan.

2. Wawancara pada hari Senin tanggal 4 Februari 2019 pukul 11.30 WIB dengan Ibu Mesrawati Gultom yang memiliki usaha dengan nama usahanya “Merqoel Rajutan”/ Membuat Rajutan Tas, Sepatu, Dompot dan beralamat di Jl. Pelajar Timur Gg. Kelapa No. 42 Medan Denai. Beliau datang ke Dinas Koperasi UKM Kota Medan dalam hal mendaftar menjadi UMKM Binaan.
3. Wawancara pada hari Senin tanggal 4 Februari 2019 pukul 13.20 WIB dengan Ibu Cut Fara Diba yang memiliki usaha dengan nama usahanya “Opak Pedas Cahaya” dan beralamat di Jl. Satu B.24 Pulo Brayan Bengkel Medan Timur. Beliau datang ke Dinas Koperasi UKM Kota Medan dalam hal pengurusan bantuan izin label halal gratis.
4. Wawancara pada hari Rabu tanggal 6 Februari 2019 pukul 09.35 WIB dengan Ibu Agusmiati Khadijah yang memiliki usaha dengan nama usahanya “Loundry Kiloan UCU” dan beralamat di Jl. Letda Sujono No. 204 Medan Tembung. Beliau datang ke Dinas Koperasi UKM Kota Medan dalam hal mendaftar jadi UMKM Binaan Dinas Koperasi UKM Kota Medan.
5. Wawancara pada hari Rabu tanggal 6 Februari 2019 pukul 15.15 WIB dengan Bapak M. Saleh Arifin yang memiliki usaha dengan nama usahanya “Martabak Soleh Kampung Madras” dan beralamat di Jl. Pagaruyung Petisah Hulu Medan Baru. Beliau datang ke Dinas Koperasi UKM Kota Medan dalam pengurusan mengikuti bazaar kegiatan.
6. Wawancara pada hari Senin tanggal 11 Februari 2019 pukul 11.20 WIB dengan Ibu Elma Yusri yang memiliki usaha dengan nama usahanya “Ilham Gorden”/ Pembuat Gorden, Sprei dan beralamat di Jl. Amal Gg. Pribadi No. 2 Lk. III Medan Sunggal. Beliau datang ke Dinas Koperasi UKM Kota Medan dalam hal mendaftar sebagai UMKM Binaan Dinas Koperasi UKM Kota Medan.
7. Wawancara pada hari Selasa tanggal 12 Februari 2019 pukul 10.00 WIB dengan Bapak Parlomoan Hasibuan yang memiliki usaha dengan nama usahanya “Bon-Bon Santan Kampung” dan beralamat di Jl. Karya Jaya Gg. Karya 14 Mustafa II Medan Johor. Beliau datang ke Dinas Koperasi UKM Kota Medan dalam hal pengajuan berkas bantuan izin label halal gratis.
8. Wawancara pada hari Selasa tanggal 12 Februari 2019 pukul 11.00 WIB dengan Bapak Muhammad Rifaat yang memiliki usaha dengan nama usahanya “Amanah Ponsel”/ Jual-Beli Ponsel, perbaikan ponsel dan beralamat di Jl. T. Cik Ditiro Blok No. 20 Medan Petisah. Beliau datang ke Dinas Koperasi UKM Kota Medan dalam hal mendaftar sebagai UMKM Binaan Dinas Koperasi UKM Kota Medan.
9. Wawancara pada hari Jum`at tanggal 15 Februari 2019 pukul 12.15 WIB dengan Ibu Muliani yang memiliki usaha dengan nama usahanya “Kerupuk Marsha”/ Pembuat Kerupuk Ikan dan beralamat di Jl. Rawe IV Gg. Pribadi link.V tangkahan Medan Labuhan. Beliau datang ke Dinas Koperasi UKM Kota Medan dalam hal mendaftar sebagai UMKM Binaan Dinas Koperasi UKM Kota Medan.

10. Wawancara pada hari Rabu tanggal 20 Februari 2019 pukul 10.00 WIB dengan Bapak Junial Murshab Pospos yang memiliki usaha dengan nama usahanya “MDW Burger” dan beralamat di Jl. Ibrahim Umar Gg. Rahmad No. 11 Medan Perjuangan. Beliau datang ke Dinas Koperasi UKM Kota Medan dalam hal mendaftar sebagai UMKM Binaan Dinas Koperasi UKM Kota Medan.
11. Wawancara pada hari Rabu tanggal 20 Februari 2019 pukul 13.25 WIB dengan Bapak M. Habibi yang memiliki usaha dengan nama usahanya “Aneka Dim Sum dan *Pancake* durian” dan beralamat di Jl. Kambing Pasar V Gg. Melati No. 48 Medan Marelan. Beliau datang ke Dinas Koperasi UKM Kota Medan dalam hal mendaftar sebagai UMKM Binaan Dinas Koperasi UKM Kota Medan.

Bidang Pemberdayaan UMKM Dinas Koperasi UKM Kota Medan belum pernah dilakukan penelitian, belum ada papan informasi yang mencantumkan apa saja syarat dan ketentuan apabila pelaku usaha ingin mendaftar menjadi UMKM binaan Dinas Koperasi UKM Kota Medan. Pelaku Usaha tersebut harus datang langsung ke kantor jika ingin mendapatkan informasi. Mengenai kelengkapan sarana dan prasarana yang belum memadai, biasanya diajukan kepada Kepala Dinas Koperasi UKM Kota Medan dan dipenuhi oleh Sekretariat.

Banyak Pelaku Usaha yang datang untuk mendaftarkan diri mereka sebagai UMKM Binaan di Dinas Koperasi UKM Kota Medan. Ada juga yang datang menanyakan tentang info bazar, pelatihan atau bahkan mereka ingin meminta bantuan. Se jauh ini yang dominan datang untuk kepentingan mendaftarkan diri sebagai UMKM Binaan. Dinas Koperasi UKM Kota Medan berperan sebagai Pembina para Pelaku Usaha dengan meningkatkan kualitas, baik produk maupun SDMnya dengan melakukan pelatihan-pelatihan dan membantu memasarkan/promosi produk dengan membawa bazaar baik dalam maupun luar kota, atau bahkan pernah ke Luar Negeri.

Masalah persepsi Pelaku Usaha tentang pelayanan, tidak ada penilaian tentang kualitas namun dari hasil kedekatan, jawaban para Pelaku Usaha atas pelayanan yang diberikan selama ini memuaskan terlihat dari intens kedekatan para Pelaku Usaha kepada para pegawai Dinas Koperasi UKM Kota Medan. Terlihat juga dari keaktifan/loyalitas Pelaku Usaha yang masih mau terus terlibat dalam semua kegiatan apabila dibutuhkan.

Hasil wawancara dengan Pelaku Usaha tentang kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Koperasi UKM Kota Medan, dengan menggunakan lima indikator berdasarkan PerMenPAN dan Reformasi Birokrasi No.16 Tahun 2014 serta mengacu pada teori dimensi kualitas pelayanan menurut *Zeithaml*, Pasuraman & Berry, maka pertanyaan yang diajukan terkait persyaratan yang diberikan, waktu pelayanan, biaya yang dikenakan, kompetensi pegawai yang melayani dan perilaku pegawai dan semua dijawab memuaskan. Ini artinya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Koperasi UKM Kota Medan kepada Pelaku Usaha sudah baik dan mereka merasa puas.

SIMPULAN

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 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*, Pasuraman & 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,

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah: a) 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. 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.

DAFTAR PUSTAKA

- B. Miles, M & Huberman, A.M, (1992). Analisis Data Kualitatif (diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi tahun 2009). Jakarta: UI-Press
- Dwiyanto, A, (2005). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: PT. Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah, (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Harold. J,L, (1978). Psikologi Manajemen. (edisi ke empat alih bahasa oleh Musclichah Zarkasi). Jakarta: Erlangga.
- Kadir, A, (2017). Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik. CV. Dharma Persada – Dharmasraya.
- Moenir, A.S, (2008). Manajemen pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bina Aksara.
- Mohammad, N, (1988). Contoh Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moleong, L.J, (2005). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Mulyana, D, (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, J, (2011). Psikologi Komunikasi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ratminto & Winarsih, A.S, (2010). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Saputra, T, (2016). Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.

Sinambela, L.P, (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, W, (2012). Studi Tentang Administrasi Publik. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.

Tangkilisan, H.N, (2005). Manajemen Publik. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Walgito, B, (2002). Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: Andi Offset.

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

www.wikipedia.org

www.pemkomedan.go.id