

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
KOPERASI KONSUMEN PRIMKOPPOL MAPOLDA  
JATIM MELALUI UNIT SIMPAN PINJAM**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**ANGGRAI WATI MAULINDA RUFAIDHA**  
**NIM. 1913121005**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA  
SURABAYA**

**2023**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
KOPERASI KONSUMEN PRIMKOPPOL MAPOLDA  
JATIM MELALUI UNIT SIMPAN PINJAM**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada Program  
Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**



**Disusun Oleh :**

**ANGGRAI WATI MAULINDA RUFIDHA  
NIM. 1913121005**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA  
SURABAYA**

**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KOPERASI KONSUMEN PRIMKOPPOL MAPOLDA JATIM MELALUI UNIT SIMPAN PINJAM

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya

Disusun Oleh :

Anggrai Wati Maulinda Rufaidha

1913121005

Diperiksa dan disetujui oleh

Pembimbing I



Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M.

NIDN : 0717117001

Pembimbing II



Ismail, S.Sos., M.Si

NIDN : 0884750101

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.

NIDN : 0723059004

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KOPERASI KONSUMEN PRIMKOPPOL  
MAPOLDA JATIM MELALUI UNIT SIMPAN PINJAM**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya**

Disusun oleh :


**ANGGRAI WATI MAULINDA RUFIDHA**  
**1913121005**

Tanggal Ujian : 26 Juni 2023


Periode Wisuda :

Dosen Pembimbing

Pembimbing I


  
**Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M.**  
**NIDN : 0717117001**

Pembimbing II

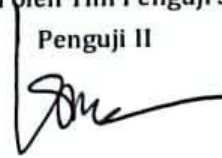
  
**Ismail, S.Sos., M.Si.**  
**NIDN : 8847501019**

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi

Penguji I

  
**Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M.**  
**NIDN : 0717117001**

Penguji II

  
**Ismail, S.Sos., M.Si.**  
**NIDN : 8847501019**

Penguji III

  
**Bagus Ananda Kurniawan, S.AP.,  
M.AP.**  
**NIDN : 0723059004**

  
Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
  
**Dra. Tri Prastijowati, M.Si.**  
**NIDN : 0727076701**

Menyetujui,  
Ketua Program Studi Administrasi Publik

  
**Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.**  
**NIDN : 0723059004**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Anggrai Wati Maulinda Rudaidha  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 25 Juni 1999  
NIM : 1913121005  
Fakultas/Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul **"PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KOPERASI KONSUMEN PRIMKOPPOL MAPOLDA JATIM MELALUI UNIT SIMPAN PINJAM"** beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan karya tulis orang lain, baik Sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Surabaya,

1000  
METERAI  
TEMPEL  
4B2E8AKX488034264

it Pernyataan

Anggrai Wati Maulinda Rufaidha

v

## **MOTTO**

**“Janganlah takut jatuh, karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah jatuh”**

**(Buya Hamka)**

**“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia.”**

**(HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutn)**

**“Jangan ingin terus berada dalam sorak tepuk tangan, sesekali jadilah alasan untuk orang bertepuk tangan.”**

**“Setengah dari kecantikanmu adalah Akhlak. Setengahnya lagi adalah Kecerdasanmu.”**

**“FLYING SOLO”**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah melimpah Rahmat serta karunianya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan serta kemudahan dalam urusan penelitian, sehingga skripsi yang berjudul **“PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KOPERASI KONSUMEN PRIMKOPPOL MAPOLDA JATIM MELALUI UNIT SIMPAN PINJAM”** dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun bagi pembaca pada umumnya. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mengalami berbagai kendala dan alhamdulillah mendapatkan bantuan secara moril maupun materil dari berbagai pihak. Karena itu penulis menyampaikan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Misru dan Ibu Sumarmi selaku kedua orangtua saya yang selalu memberikan doa serta dukungan agar segera menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Irjen Pol (Purn) Drs. Anton Setiadji, S.H., M.H., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya.
3. Ibu Dra. Tri Prasetijowati, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bahayangkara Surabaya.
4. Bapak Bagus Ananda K, S.A.P., M.A.P. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan kemudahan kepada penulis.

5. Ibu Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dan pikiran dalam membimbing saya, serta mengarahkan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Ismail, S.Sos., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah meluangkan waktu dan pikiran dalam membimbing saya, serta mengarahkan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Koperasi Konsumen Primkoppol Mapolda Jatim, yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian dan sekaligus menjadi tempat bekerja saya selama 5 tahun.
8. Teruntuk Sri Dwima Anggar S. (NIM 1912311027), yang telah membersamai saya pada hari-hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi ini dan. Tetap membersamai dan tidak tunduk pada apa-apa. Tabah sampai akhir.
9. Tak lupa pula Fatimatul Mukhibbah A. (NIM 2013111011), Anindya Pryhastya (NIM 2013111028), Melisha Shinta (NIM 2013211099), Annisa Auilatul F (NIM 2013211071), yang senantiasa ikhlas saya bimbing dalam memperjuangkan agama Allah SWT yang tergabung dalam organisasi Unit Kegiatan Kerohanian Mahasiswa Islam (UKKMI) Universitas Bhayangkara Surabaya. Lanjutkan perjuanganmu.
10. Seluruh teman-teman kuliah saya yang selalu mensupport dan membantu dalam pengerjaan skripsi ini.
11. Terimakasih untuk M. Fajar Indra Rivaldi you're the best support system.



*12. Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

Surabaya, 06 Juni 2023

Penulis,

Anggrai Wati Maulinda R.  
NIM 1913121005

# **Peningkatan Kualitas Pelayanan Koperasi Konsumen Primkoppol Mapolda Jatim Melalui Unit Simpan Pinjam**

Anggrai Wati Maulinda Rufaidha

Universitas Bhayangkara Surabaya

[Anggraiwatimr25@gmail.com](mailto:Anggraiwatimr25@gmail.com)

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tentang kualitas pelayanan terhadap anggota PRIMKOPPOL MAPOLDA Jatim. penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif penelitian ini menggunakan metode wawancara dengan Kepala Unit serta anggota koperasi PRIMKOPPOL MAPOLDA Jatim yang beralamatkan di Jl. Ahmad Yani No.116, Gayungan Kecamatan Wonocolo Surabaya Berdasarkan hasil penyajian analisis serta interpretasi data yang dilakukan tentang peningkatan kualitas pelayanan Koperasi Konsumen Primkoppol Mapolda Jatim melalui Unit Simpan Pinjam, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Dimensi Kualitas Pelayanan Publik. Dimensi Tangibel (Berwujud), fasilitas dan peralatan yang tersedia di kantor koperasi primkoppol sudah cukup baik. Namun untuk area ruang tunggu perlu untuk dibenahi karena kurangnya ventilasi udara. Pengurus koperasi juga kooperatif dalam menjalani pemeriksaan terkait SOP yang berlaku, Dimensi Reliability (Kehandalan), kecermatan petugas dalam melayani sudah berjalan dengan baik dalam menjelaskan proses pengajuan pinjaman hingga pencairan dana, Dimensi Responsiviness (Respon/Kehandalan), petugas dalam merespon atau menanggapi pertanyaan sudah cukup baik, cepat dan petugas pun memiliki sikap ketegasan dalam pengajuan pinjaman bagi anggota koperasi, Dimensi Assurance (Jaminan), petugas telah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dengan cepat dan jaminan terkait informasi yang valid dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh anggota koperasi, Dimensi Empathy (Empati), sikap petugas dalam melayani sudah cukup baik dan adil. Anggota koperasi tidak pernah merasakan sikap diskriminasi terhadap perlakuan petugas sipaserta Perlunya menghilangkan budaya organisasi yang selalu mencampur adukan urusan pekerjaan dengan urusan pribadi. Sebab itulah perlu untuk meningkatkan rasa professional bagi personal masing-masing. dan Perlu adanya peningkatan upah bagi petugas untuk meningkatkan loyalitas terhadap koperasi. Mungkin dengan upah yang sangat minim, membuat petugas kurang optimal dalam meningkatkan rasa loyalitas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Peningkatan, Unit Simpan Pinjam

## **Abstract**

This study aims to describe the effect of service on the satisfaction of PRIMKOPPOL MAPOLDA East Java members. This research uses qualitative research. This research uses interview methods with the Head of Units and members of the East Java PRIMKOPPOL MAPOLDA cooperative which is addressed at Jl. Ahmad Yani No.116, Gayungan, Wonocolo District, Surabaya. Based on the results of the presentation of the analysis and interpretation of the data carried out on improving the service quality of the Primkoppol Consumer Cooperative, East Java Police Headquarters through the Savings and Loans Unit, the following conclusions can be drawn: Dimensions of Public Service Quality. Tangible dimensions (tangible), the facilities and equipment available at the Primkoppol cooperative office are quite good. However, the waiting room area needs to be improved due to the lack of air ventilation. Cooperative management is also cooperative in undergoing checks related to applicable SOPs, the Reliability Dimension, the accuracy of the officers in serving has gone well in explaining the process of applying for loans to disbursing funds, Responsiveness Dimensions (Response/Reliability), officers in responding or responding to questions have quite good, fast and the officers also have a firm attitude in applying for loans for cooperative members, Dimension Assurance (Guarantee), officers have provided timely guarantees in service quickly and guarantees related to valid information in answering questions raised by cooperative members, Empathy Dimensions (Empathy), the attitude of the officers in serving is quite good and fair. Cooperative members have never felt discriminatory towards the treatment of security officers and the need to eliminate an organizational culture that always mixes work and personal matters. That's why it is necessary to increase the sense of professionalism for each person. and There needs to be an increase in wages for officers to increase loyalty to the cooperative. Maybe with very minimal wages, making officers less than optimal in increasing a sense of loyalty.

Keywords : Service Quality, Improvement, Savings and Loan Units

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Secara Teoritis .....	7
1.4.2 Secara Praktis .....	7
1.5 Definisi Konsep.....	8
1.6 Metode Penelitian.....	8
1.6.1 Lokasi Penelitian .....	9
1.6.2 Subjek Penelitian.....	9
1.6.3 Fokus Penelitian .....	9
1.6.4 Sumber Informasi .....	10
1.6.5 Teknik Pengumpulan Data .....	12
1.6.6 Teknik Analisis data .....	13
1.6.7 Langkah-Langkah Penelitian.....	16
BAB II Tinjauan Pustaka .....	19
2.1 Penelitian Terdahulu .....	19
2.2 Kerangka Konseptual .....	21

2.3 Pelayanan Publik.....	23
2.4 Kualitas Pelayanan .....	25
2.5 Good Governance.....	26
2.5.1 Prinsip-Prinsip Good Governance.....	27
2.5.2 Manfaat Good Governance .....	28
2.6 Pelayanan Prima.....	29
2.6.1 Prinsip Pelayanan Prima.....	29
2.6.2 Manfaat Pelayanan Prima.....	30
2.6.3 Konsep Dasar Pelayanan Prima.....	30
2.7 Koperasi Simpan Pinjam.....	32
2.7.1 Prinsip Koperasi .....	34
2.7.2 Permodalan Koperasi .....	35
<b>BAB III GAMBARAN OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	38
3.2 Visi, Misi, dan Motto .....	39
3.3 Legalitas Badan Hukum.....	40
3.4 Struktur Organisasi.....	40
3.5 Deskripsi Wewenang dan Tugas.....	41
3.6 Aktivitas Unit Simpan Pinjam .....	44
<b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>47</b>
4.1 Penyajian Data .....	47
4.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik .....	48
4.1.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat peningkatan Kualitas Pelayanan.....	58
4.1.2.1 Faktor Pendukung Proses Peningkatan Kualitas Pelayanan .....	58
4.1.2.2 Faktor Penghambat Proses Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	61
4.1.3 Strategi Mengembangkan Pelayanan Prima.....	64
4.2 Analisa Data .....	66
4.2.1 Cara Meningkatkan Kualitas Pelayanan sesuai dengan Dimensi Kualitas Pelayanan Publik .....	66
4.2.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan .....	73
4.2.2.1 Faktor Pendukung dalam Pelaksanaan Peningkatan Kualitas pelayanan .....	73
4.2.2.2 Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Peningkatan Kualitas	

pelayanan .....	75
4.2.3 Upaya Yang Dilakukan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dengan Mengembangkan Strategi Pelayanan Prima.....	76
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>78</b>
5.1 Kesimpulan .....	78
5.2 Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>84</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Analisis Data .....	13
Gambar 3. 1 Struktur organisasi PRIMKOPPOL MAPOLDA JATIM.....	40

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Sumber Informasi.....	12
Tabel 2. 1 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian pada studi .....	21
Tabel 2. 2 Kerangka Konseptual .....	22



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pertumbuhan ekonomi suatu bangsa memerlukan suatu pola pengolahan sumber ekonomi yang tersedia secara terpadu dimanfaatkan bagi kesejahteraan seluruh masyarakat. Tersedianya sumber alam, modal, dan teknologi belum merupakan jaminan bahwa kemajuan akan diraih secara gemilang. Pada perusahaan yang menyediakan jasa, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan adalah memiliki inisiatif dalam cara untuk meningkatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari pelanggan.

Salah satu jenis perusahaan jasa yang berfokus pada kualitas pelayanan pelanggan adalah perusahaan yang bergerak dibidang lembaga keuangan. Koperasi merupakan salah satu unsur yang penting dalam menyangga perekonomian, berdasarkan fungsi dari koperasi yang telah melekat pada jasa koperasi yang merupakan daya tarik bagi masyarakat untuk menjadi anggota pengguna jasa. Koperasi menyadari kepentingan bersama dalam meningkatkan kesejahteraan dan kemampuan produktif.

Koperasi sebagai salah satu badan usaha resmi yang berada di Indonesia memiliki dasar hukum yang jelas dan mengikat sebagaimana yang tercantum dalam UU No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian. Pengertian koperasi menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 adalah “badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan prinsip-prinsip koperasi sekaligus sebagai Gerakan ekonomi rakyat yang

berdasarkan atas asas kekeluargaan”. Dari pengertian tersebut, dapat diketahui bahwa koperasi mengandung dua unsur, yakni unsur ekonomi dan unsur sosial yang berkaitan satu sama lain. Dikatakan memiliki unsur ekonomi karena tujuan dari koperasi itu sendiri adalah untuk mencapai kesejahteraan anggota, sedangkan unsur sosial terlihat dari adanya asas kekeluargaan yang dijunjung dalam koperasi.

Koperasi simpan pinjam merupakan salah satu jenis jasa koperasi dengan kegiatan menghimpun dana dari para anggotanya. Dalam menjalankan kegiatannya, koperasi memungut sejumlah uang dari setiap anggota koperasi. Uang yang telah dikumpulkan dari anggota akan menjadi sebuah modal untuk dikelola oleh pengurus koperasi untuk dipinjamkan kembali kepada anggota yang membutuhkan dalam kegiatan usaha yang berkaitan dengan dana. Dari tujuan utama koperasi dalam menjalankan usahanya yakni untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya, sehingga dalam peningkatan pendapatan anggota koperasi yang pada akhirnya koperasi menyediakan pelayanan jasa simpan pinjam. Kegiatan simpan pinjam juga membutuhkan sumber daya manusia yang inovatif dan terampil dalam menjalankan tugas dalam peningkatan terhadap pendapatan anggotanya.

Anggota sebagai pemilik dan sekaligus pengguna jasa yang sering disebut dengan *dual identity of the member*, maka anggota harus memperoleh pelayanan yang optimal dan disisi lain juga akan memperoleh manfaat ekonomi, dengan demikian anggota diharapkan untuk berpartisipasi penuh terhadap kegiatan koperasi. Terdapat fungsi ekonomi yang harus dijalankan oleh koperasi adalah

meningkatkan pendapatan anggotanya, dalam hal ini adalah bisnis anggotanya, bukan hanya mengejar SHU yang sebesar-besarnya, koperasi sebagai pemasar produk anggota dan atau penyedia/pengadaan input yang dibutuhkan oleh anggota, termasuk modal. Dengan kondisi saat ini menjadikan koperasi sebagai salah satu badan usaha yang lebih memberikan jaminan atas kesejahteraan para anggotanya. Hal tersebut koperasi memiliki peran yang penting dalam upaya memberikan jaminan kesejahteraan anggotanya.

Keanggotaan koperasi bersifat terbuka dan sukarela. Terbuka artinya anggota koperasi terbuka bagi siapa saja sesuai dengan jenis koperasi dan ruang lingkup koperasi. Sedangkan sukarela artinya keanggotaan koperasi tidak atas paksaan. Setiap anggota memiliki hak dan kewajiban yang sama, sesuai dengan pengertian koperasi bahwa koperasi merupakan kegiatan ekonomi yang berasaskan kekeluargaan.

Di dalam koperasi, partisipasi anggota sangat diperlukan dalam berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh koperasi. Partisipasi anggota merupakan unsur yang paling penting dalam memicu kegiatan dan untuk mempertahankan ikatan pemersatu didalam koperasi. Koperasi sebagai business entity dan social entity di bentuk oleh anggota-anggota untuk menggapai manfaat tertentu melalui partisipasi. Maka dari itu, koperasi harus memiliki kegiatan-kegiatan tertentu untuk menjabarkan bentuk-bentuk partisipasi dan memicu manfaat bersama dengan mendistribusikan secara adil dan merata sesuai dengan kontribusi mereka kepada koperasi dalam aneka kegiatan-kegiatan koperasi yang salah satunya adalah unit simpan pinjam. Atas dasar itu koperasi

diharapkan menanamkan sebuah pelayanan-pelayanan yang bersifat ekonomis dan sosial untuk mempertahankan semangat kebersatuan dan kesetiaan anggota kepada koperasi.

Demi memenuhi harapan nasabah dan pengguna jasa koperasi, koperasi memberikan pelayanan yang beorientasikan kualitas yaitu selalu memperhatikan kepuasan nasabah maupun pelayanan yang berorientasikan kuantitas yaitu pada inovasi produk-produknya. Harapan anggota koperasi atau pengguna jasa koperasi sangatlah penting, maka koperasi perlu melakukan riset konsumen untuk mengevaluasi kualitas layanan. Secara umum kepuasan anggota tergantung pada mutu dan kualitas jasa yang diterima.

Kualitas pelayanan menjadi faktor yang menentukan dalam kesuksesan sebuah usaha. Kualitas suatu perusahaan atau lembaga sama dengan nilai (value) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Kualitas pelayanan dari koperasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota adalah dengan memaksimalkan kualitas pelayanan pada koperasi. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi pelanggan untuk menjalin hubungan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang bagi perusahaan atau lembaga memahami apa yang menjadi harapan terhadap kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang terdapat di koperasi dapat dilihat langsung dari perlengkapan, fasilitas fisik, sarana dan prasarana. Fasilitas koperasi ini sendiri yang sangat dibutuhkan oleh anggota sebagai pelanggan dalam rangka memerikan kemudahan dalam transaksi. Adapun permasalahan yang sering

terjadi terkait proses meningkatkan kualitas pelayanan, seperti kualitas pelayanan diukur sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan dari penilaian anggota koperasi, faktor penghambat dan faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang terjadi di unit sipa, dan perlunya mengembangkan strategi pelayanan prima di Koperasi Konsumen Primkoppol Mapolda Jatim. Maka dari itu peneliti sangat memerlukan pendapat atau penilaian dari anggota koperasi.

Perusahaan jasa telebih pada lembaga keuangan, hendaknya benar-benar memanfaatkan layanan yang berkualitas untuk dapat unggul dalam persaingan, sebab keadaan saat ini banyak sekali lembaga-lembaga keuangan yang menawarkan produk dengan kualitas yang menjanjikan, sehingga, konsumen sangat selektif dalam menentukan pilihan. Upaya yang ditekankan pada program pengembangan kualitas layanan dan kepuasan konsumen atau anggota koperasi. Untuk mempertahankan dan menambah jumlah konsumen (nasabah) yaitu menjaga perhatian dan konsisten kepada nasabah yang puas. Kepuasan dapat diketahui dengan melakukan pengumpulan informasi secara sistematis tentang respon para konsumen terhadap layanan yang diberikan dari koperasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, perlu dilakukan penelitian tentang “Peningkatan Kualitas Pelayanan Koperasi Primkoppol Mapolda Jatim Melalui Unit Simpan Pinjam” yang dilakukan di Polda Jatim, Jl Ahmad Yani No. 116, Surabaya, Jawa Timur, ID 60234. di ruang lingkup ini terdapat koperasi yang aktif dalam meyediakan usaha simpan pinjam dan menjual berbagai kebutuhan anggota Koperasi Polda Jatim.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan di Koperasi Konsumen Primkoppol Mapolda Jatim?
2. Apa aja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan anggota koperasi di Unit Simpan Pinjam Koperasi Konsumen Primkoppol Mapolda Jatim?
3. Apa upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengembangkan strategi pelayanan prima?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam setiap penelitian selalu mempunyai tujuan yang hendak dicapai karena tanpa tujuan tidak mungkin suatu penelitian itu dilaksanakan. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas unit simpan pinjam di Koperasi Konsumen Primkoppol Mapolda Jatim.
2. Untuk menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Koperasi Konsumen Primkoppol Mapolda Jatim.

3. Untuk menganalisis upaya yang akan dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengembangkan strategi pelayanan di Koperasi Konsumen Primkoppol Mapolda Jatim

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Secara Teoritis**

1. Sebagai sumbangan ilmiah bagi peneliti khususnya bagi mahasiswa Ilmu Administrasi Publik pada umumnya.
2. Sebagai pengembangan Ilmu Administrasi Publik, khususnya dari mata kuliah Manajemen Publik dalam melaksanakan kegiatan di Koperasi.
3. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai penambahan wawasan dan informasi tentang peningkatan kualitas pelayanan koperasi simpan pinjam di Primkoppol Mapolda Jatim.

### **1.4.2 Secara Praktis**

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi praktisi manajemen publik pada umumnya, dan khususnya bagi badan usaha untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan aktifitas yang terdapat pada kegiatan koperasi sehingga menciptakan kepuasan anggota yang sebagai sasaran dari koperasi.
2. Sebagai memperluas wawasan bagi Pengurus dan Anggota Primkoppol Mapolda Jatim.

### **1.5 Definisi Konsep**

Definisi konsep dari peneliti ini sejalan dengan judul penelitian yaitu, Peningkatan Kualitas Pelayanan Koperasi Konsumen Primkoppol Mapolda Jatim Melalui Unit Simpan Pinjam adalah termasuk kegiatan yang dilakukan oleh Koperasi Konsumen Primkoppol Mapolda Jatim dalam meningkatkan kesejahteraan anggota koperasi. Konsep yang akan digunakan oleh peneliti yaitu peneliti berfokus pada cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan, faktor yang mempengaruhi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, setelah itu upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengembangkan strategi pelayanan prima. Dengan membawa informasi kritik dan saran dalam interaksi yang berlangsung antara peneliti dan anggota koperasi. Dengan adanya penelitian ini peneliti berharap dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan di koperasi untuk anggota koperasi.

### **1.6 Metode Penelitian**

Pada penelitian ini guna mengkaji permasalahan dalam penelitian ini penulis menggunakan kualitatif. Yang mana metode penelitian kualitatif ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang bersifat umum terhadap realita sosial dari perspektif partisipan melalui data-data yang bersifat deskriptif. Penjelasan tersebut tidak ditetapkan terlebih dahulu melainkan akan diperoleh setelah melakukan analisis terhadap data yang telah diperoleh dari partisipan



berdasarkan realita sosial dan akan menjadi fokus penelitian sehingga kemudian dapat ditarik kesimpulan berupa pemahaman umum tentang realita tersebut.

### **1.6.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat yang akan digunakan peneliti untuk memperoleh informasi dan mendapatkan keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti agar data yang diperoleh dapat lebih real dan akurat sesuai dengan fokus penelitian. Penelitian ini dilakukan di Primkoppol Mapolda Jatim, Polda Jatim, Jl Ahmad Yani No. 116, Surabaya, Jawa Timur, ID 60234. Alasan peneliti melakukan penelitian ditempat ini karena ditemukannya potensi adanya masalah terkait kualitas pelayanan menurut pendapat anggota koperasi sangat perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam proses kegiatan simpan pinjam. Diharapkan dengan adanya penelitian ditempat tersebut dapat menjadikan referensi untuk mengembangkan inovatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi anggota koperasi.

### **1.6.2 Subjek Penelitian**

Pada penelitian ini yang menjadi subjek dalam peneliti adalah pengurus dan anggota koperasi yang menggunakan jasa simpan pinjam di Primkoppol Mapolda Jatim

### **1.6.3 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian yang digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data, sehingga tidak terjadinya penyimpangan terhadap data yang diambil. Untuk menyamakan dan cara pandang penelitian ini, maka peneliti akan

memberikan penjelasan mengenai maksud dan fokus terhadap penulisan skripsi ini. Fokus penelitian yang akan diteliti oleh peneliti yaitu :

1. Cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al (1990) :
  - a. Dimensi Tangibel
  - b. Dimensi Reliability
  - c. Dimensi responsiveness
  - d. Dimensi Assurance
  - e. Dimensi Empathy
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan meningkatkan kualitas pelayanan yakni :
  - a. Faktor Pendukung
  - b. Faktor Penghambat
3. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengembangkan strategi pelayanan prima, yakni :
  - a. Penyusunan standart pelayanan
  - b. Penyusun SOP
  - c. Pengukuran kinerja pelayanan
  - d. Pengelolaan pengaduan

#### **1.6.4 Sumber Informasi**

Sumber informasi yang digunakan dalam penelitian ini yakni dari jurnal penelitian, data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang langsung diperoleh peneliti melalui wawancara (interview).

Sedangkan data sekunder adalah ialah data yang diperoleh dari sumber-sumber yang dapat berbentuk dokumen administrasi atau bahan lain sebagai data awal maupun data pendukung dalam penelitian.

Adapun sumber informasi pada penelitian ini adalah :

1. Dari pihak pelaksana sekaligus evaluator dalam kualitas pelayanan Koperasi Primkoppol Mapolda Jatim melalui unit simpan pinjam :
  - a. Sekretaris Kopmen Primkoppol : 1 (satu) orang
  - b. Kepala Unit Simpan Pinjam : 1 (satu) orang
  - c. Anggota Koperasi : 10 (sepuluh) orang
2. Dalam kaitannya dalam penelitian ini, maka yang akan dijadikan sumber informasi ditentukan menggunakan Teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2018:210), *purposive sampling* adalah pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Untuk mengenai jumlah sampel dalam penelitian ini bahwa sebenarnya tidak ada peraturan mengenai besarnya sampel dalam penelitian kualitatif, besarnya sampel tergantung pada yang ingin diketahui oleh peneliti, serta waktu dan sumber daya yang tersedia. Maka dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel secara *purposive sampling* dari pihak anggota koperasi sebagai pihak pertama layanan simpan pinjam sebanyak 10 orang, dengan kriteria penentuan adalah sebagai pihak yang pernah melakukan kegiatan

simpan pinjam secara langsung, sehingga akan memperoleh data dari keterangan yang lebih *responsive* dan mendalam terkait dengan kualitas pelayanan dari Koperasi Primkoppol Mapolda Jatim, sebagai berikut :

<b>Golongan</b>	<b>Pangkat/Jabatan</b>	<b>Jumlah</b>
Pengurus	Sekretaris & Kanit Sipa	2
Pamen	Kompol s/d Kombes	2
Pama	Ipda s/d Akp	2
Bintara	Aipda s/d Aiptu	2
	Bripda s/d Bripta	2
PNS	Pengatur s/ Pembina	2
<b>Total</b>		12

**Tabel 1. 1**  
**Sumber informasi**

### **1.6.5 Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Wawancara/Interview**

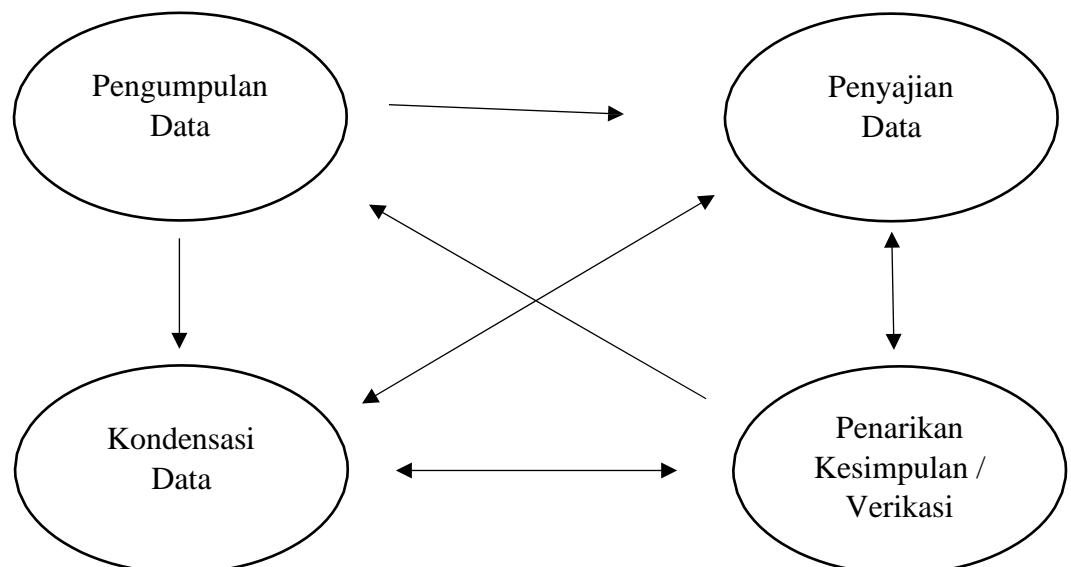
Menurut P. Joko Subagyo (2011:39), wawancara adalah suatu kegiatan dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden. Wawancara bermakna berhadapan langsung antara interview dengan responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan. Dalam teknik interview ini peneliti menggali informasi kepada narasumber guna untuk memperoleh informasi yang akurat dan yang dibutuhkan oleh peneliti.

## 2. Dokumentasi

Menurut Umi Narimawati, Sri dewi Anggadini, Lina Ismawati (2010:39), dokumentasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah dokumen-dokumen yang terdapat pada perusahaan. Pada penelitian ini menggunakan Teknik dokumentasi dalam pengumpulan data yaitu berupa foto dan dokumen data pinjaman anggota setiap tahun.

### 1.6.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interactive model analysis dari Miles, Huberman dan Saldana (2014). Teknik analisis data ini meliputi pengumpulan data, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Model analisis interaktif tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 1. 1**  
**Analisis Data**

## 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dari metode yang dilakukan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Semua jenis data ini memiliki satu aspek kunci secara umum, analisisnya terutama tergantung pada keterampilan integratif dan interpretatif dari peneliti. Interpretasi diperlukan karena data yang dikumpulkan jarang berbentuk angka, data kaya rincian dan panjang.

## 2. Kondensasi Data

Miles dan Huberman (2014:10) dalam kondensasi data merujuk kepada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasi data yang terdapat pada catatan lapangan maupun transkrip dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

### a. Pemilihan (Selecting)

Menurut Miles dan Huberman (2018:18) peneliti harus bertindak selektif, yaitu menentukan dimensi-dimensi mana yang lebih penting, hubungan-hubungan mana yang mungkin lebih bermakna, dan sebagai konsekuensinya, informasi apa yang dapat dikumpulkan dan dianalisis.

### b. Pengerucutan (Focusing)

Menurut Miles dan Huberman (2014:19) menyatakan bahwa memfokuskan data merupakan bentuk pra-analisis. Pada tahap ini, peneliti memfokuskan data yang berhubungan dengan

rumusan masalah penelitian. Tahap ini merupakan kelanjutan dari tahap seleksi data. Peneliti hanya membatasi data yang berdasarkan dari rumusan masalah.

c. Peringkasan (Abstracting)

Tahap membuat rangkuman yang inti, proses, dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada didalamnya. Pada tahap ini, data yang telah terkumpul dievaluasi khususnya yang berkaitan dengan kualitas dan cukupan data.

d. Penyederhanaan dan Transformasi (Data Simplifying dan Transforming)

Data dalam penelitian ini selanjutnya disederhanakan dan ditransformasikan dalam berbagai cara yakni melalui seleksi yang ketat melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan data dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

3. Penyajian Data

Penyajian data yang dimaknai oleh Miles dan Huberman (1992) sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan Tindakan. Dengan mencermati penyajian data tersebut, peneliti akan lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Yang artinya apakah peneliti meneruskan

analisisnya atau mencoba untuk mengambil sebuah Tindakan dengan memperdalam temuan tersebut.

#### 4. Penarikan Kesimpulan / Verifikasi

Setelah dilakukan penyajian data maka Langkah selanjutnya yakni penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan merupakan salah satu Teknik analisis data kualitatif dari hasil analisis. Pada penelitian kualitatif, kesimpulan awal yang diambil bersifat sementara sehingga dapat berubah setiap saat apabila didukung oleh bukti yang kongkrit.

### **1.6.7 Langkah-Langkah Penelitian**

Pada umumnya metode penelitian kualitatif memperoleh data-data dari hasil pengamatan penelitian di lapangan dengan menggunakan metode wawancara, observasi serta pengambilan dokumentasi. Maka Langkah-langkah dalam penelitian kualitatif terdiri dari :

#### 1. Tahapan Persiapan/Pra-Lapangan

Pada tahapan persiapan bagi peneliti untuk Menyusun rencana peneliti yang akan dilakukan, mulai dari pemilihan tema atau judul penelitian. Setelah itu mengidentifikasi objek dalam penelitian yang sesuai dengan judul penelitian dan ditulis pada latar belakang serta rumusan masalah penelitian yang akan disusun dalam proposal penelitian. Peneliti melakukan survey dilapangan atau tempat yang akan digunakan sebagai tempat penelitian. Peneliti juga wajib menilai keadaan dan situasi kondisi yang ada di



lapangan baik secara lingkungan sosial dan keadaan alam, apakah sudah sesuai dengan konsep penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

Hal yang paling utama peneliti wajib menentukan sumber informan atau narasumber yang sesuai sehingga dapat menunjang peneliti mendapatkan informasi data yang akurat, selain itu peneliti juga mempersiapkan pendukung dalam melakukan penelitian baik berupa alat dokumentasi serta alat tulis.

## 2. Tahapan Pekerjaan Lapangan

Pada tahap ini peneliti melakukan kegiatan di lapangan yang meliputi pengumpulan data-data di lapangan baik dari narasumber yang terlibat langsung dengan peneliti. Proses pengumpulan data-data pada tahap ini menggunakan metode wawancara antara peneliti dengan narasumber dengan tujuan peneliti dapat memperoleh informasi berupa data yang dapat menjawab dari rumusan masalah. Peneliti juga mengobservasi kegiatan yang berlangsung saat proses penelitian di lapangan dan juga mendokumentasikan agar dapat memperoleh data yang lebih relevan.

## 3. Tahapan Analisis Data

Pada tahapan ini peneliti menginterpretasikan dan mengolah data yang telah dikumpulkan selama proses penelitian di lapangan,

sehingga data tersebut dapat ditarik hasil kesimpulan dalam penelitian secara ilmiah.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Penelitian Saat ini
1.	<b>Cantika Ulfiana Putri, 2018</b>  Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Anugerah Syariah Kecamatan Parakan Kabupaten Temanggung	Deskriptif Kuantitatif, Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas anggota sebesar 55,2%, kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas anggota sebesar 9,12%, fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas anggota sebesar 16,2%. Simpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas anggota Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Anugerah Syariah Kecamatan Parakan Kabupaten Temanggung secara simultan maupun parsial.	Dalam penelitian ini berfokus pada faktor yang mempengaruhi dalam peningkatan kualitas pelayanan.  Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan yakni dapat dilihat dari segi pelayanan yang diberikan, kemampuan karyawan, manajemen koperasi, dsb.
2.	<b>Fahmi, 2014</b>  Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Pada Koperasi	Deskriptif Kualitatif, Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kualitas jasa pada Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Cabang Makassar berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah dari tahun 2009 jumlah nasabah sebanyak 5.043 orang	Dalam penelitian ini berfokus pada upaya yang telah/akan dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan.  Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan yakni juga pastinya dalam

	Simpan Pinjam Sejahtera Cabang Makassar	kemudian mengalami peningkatan pada tahun 2010 sebesar 5.256 orang yang artinya mengalami peningkatan sebesar 2,13%. Untuk selanjutnya jumlah nasabah tabungan pada tahun 2011 sebanyak 5.895 orang atau meningkat sebesar 6,39%. Pada tahun 2012 meningkat menjadi 6.172 orang artinya mengalami kenaikan sebesar 2,77%. Sedangkan pada tahun 2013 kenaikan nasabahnya menjadi 6.294 orang atau mengalami peningkatan sebesar 1,98%.	meningkatkan kualitas pelayanan juga bertujuan untuk menambah jumlah nasabah.
3.	<b>Husnul Khotimah, 2019</b>  Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Manfaat Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Swamitra Sungai Bahar Muaro Jambi	Deskriptif Kuantitatif, Hasil penelitian ini berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji T) atau uji signifikan individual variable manfaat koperasi terhadap partisipasi anggota pada koperasi Swamitra Sungai Bahar Muaro Jambi, dapat disimpulkan bahwa variable manfaat koperasi terhadap partisipasi anggota memiliki pengaruh terhadap partisipasi anggota, maka hal ini berarti bahwa variable kualitas manfaat koperasi secara individual atau secara parsial berpengaruh terhadap partisipasi anggota.	Dalam penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan.  Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan yakni dapat dilihat dalam pelayanan yang mempengaruhi partisipasi anggota dalam melakukan kegiatan simpan pinjam di Koperasi Primkoppol Mapolda Jatim.
4.	<b>Ary Sandi Raharjo, 2015</b>  Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan	Deskriptif Kuantitatif, Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh secara bersama-sama antara kualitas pelayanan dan pengelolaan	Dalam penelitian ini berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan yang harus diterapkan.

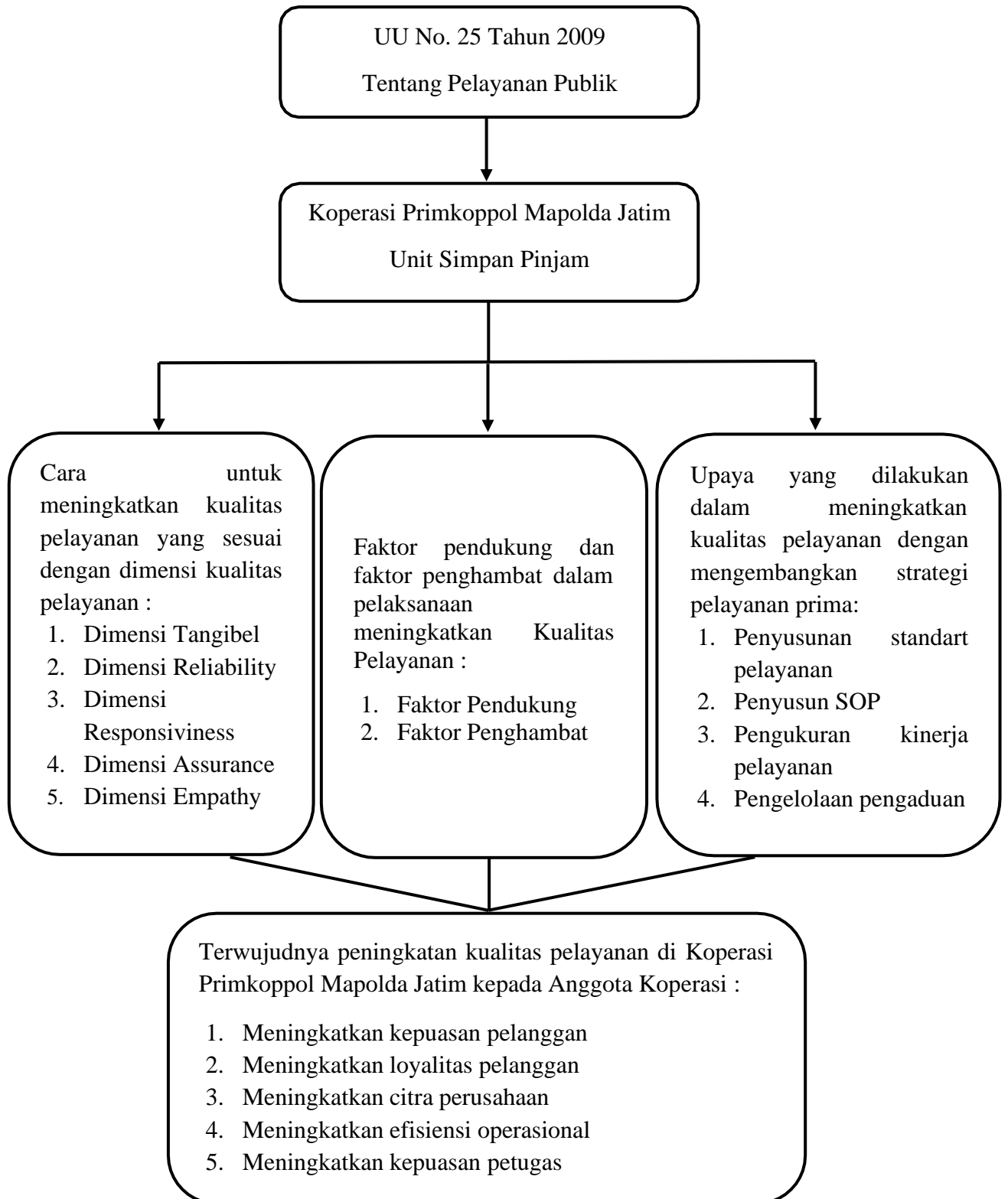
	Pengelolaan Usaha Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Simpathi Di SMP N 1 Comal Tahun 2013/2014	usaha sebesar 31,5%. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap partisipasi anggota sebesar 30,80%. Pengelolaan usaha berpengaruh terhadap partisipasi anggota sebesar 5,71%. Simpulan dari penelitian ini adalah ada pengaruh kualitas pelayanan dan pengelolaan usaha terhadap prestasi partisipasi anggota koperasi Simpathi di SMP N 1 Comal tahun 2013/2014.	Sedangkan pada penelitian ini yang akan dilakukan lebih kepada upaya yang akan dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan.
--	--	--	--

**Tabel 2. 1**  
**Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian pada studi**

## 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian

Tujuan dari kerangka konseptual sendiri yaitu memfokuskan target yang akan diteliti serta memudahkan dalam menyusun hipotesis. Oleh karena itu focus penelitian dengan judul Peningkatan Kualitas Pelayanan Koperasi Primkoppol Mapolda Jatim Melalui Unit Simpan Pinjam, maka dibangun kerangka koseptual yang dipaparkan oleh bagan sebagai berikut :

**Tabel 2. 2**  
**Kerangka Konseptual**



### 2.3 Pelayanan Publik

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yakni (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan menurut Lovelock (2011) “service adalah produk yang tidak berwujud, berlanagsung sebentar dan dirasakan atau dialami”. Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Secara etimologi, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: perihal/cara melayani, servis/jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta, 1995). Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, 1991). Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25/2009, yang dimaksud dengan 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mengikuti definisi diatas, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2007). Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan (LAN, 2004). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Konsepsi pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintah daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok bagi seluruh masyarakat. Kebutuhan pokok



masyarakat akan terus berkembang seiring dengan tingkat perkembangan sosio-ekonomi masyarakat. Artinya, pada tingkat perkembangan tertentu, sesuatu jenis barang dan jasa yang sebelumnya dianggap sebagai barang mewah, dan terbatas kepemilikannya atau tidak menjadi kebutuhan pokok, dapat berubah menjadi barang pokok yang diperlukan bagi Sebagian besar masyarakat. Dengan demikian, perubahan dan perkembangan sosio-ekonomi masyarakat yang dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi, industrialisasi, serta perubahan politik (Depdagri-LAN, 2007).

Hasil pertumbuhan ekonomi dan industrialisasi erat kaitannya dengan partisipasi masyarakat yang mendorong pertumbuhan tersebut, dan harus didistribusikan dan dialokasikan secara adil dan merata kepada setiap anggota masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Pengaturan distribusi dan alokasi tersebut, sesuai dengan fungsinya dijalankan oleh birokrasi lembaga-lembaga pemerintahan dan atau pemerintah daerah, sebagai wujud dari fungsi pelayanan berdasarkan kepentingan publik yang dilayani.

## **2.4 Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2000:59), Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Ibrahim (2008), kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Konsep kualitas

pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (consumer behavior), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

## **2.5 Good Governance**

Menurut Mardiasmo (2009), good governance yaitu suatu konsep pendekatan yang berorientasikan kepada pembangunan sector publik kepada pemerintahan yang baik. Menurut Sukrisno Agoes (2011:101), good governance yakni sebagai suatu sistem yang mengatur hubungan peran Dewan Komisaris, peran Direksi, pemegang saham, dan pemangku kepentingan lainnya. Tata Kelola Pemerintahan yang baik juga disebut sebagai suatu proses yang transparan atas penentuan tujuan pemerintahan, pencapaiannya, dan penilaian kinerjanya.

Governance merupakan paradigma baru baru tatanan pengelolaan pemerintahan. Terdapat tiga pilar governance, yaitu pemerintah, sector swasta, dan masyarakat. Sementara itu, paradigma pengelolaan pemerintahan yang sebelumnya berkembang adalah government sebagai satu-satunya penyelenggara pemerintahan. Dengan bergesernya paradigma dari government ke arah governance, yang menekankan pada kolaborasi dalam kesetaraan dan keseimbangan antara pemerintah, sector swasta, dan masyarakat madani (civil society) maka dikembangkan pandangan atau paradigma baru administrasi publik yang disebut dengan pemerintahan yang baik (good governance).

Good governance mengandung arti hubungan yang sinergis dan konstruktif diantara negara, sector swasta, dan masyarakat (society).

### **2.5.1 Prinsip-prinsip Good Governance**

Kunci utama dalam memahami good governance yakni pemahaman atas prinsip-prinsip didalamnya. Dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolok ukur kinerja suatu pemerintahan. Menurut Mardiasmo (2009) terdapat prinsip-prinsip good government, sebagai berikut :

1. Akuntabilitas (Accountability)

Pertanggung jawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan. Akuntabilitas diperlukan agar setiap lembaga negara dan penyelenggaraan negara melaksanakan tugasnya secara bertanggung jawab. Untuk itu, setiap penyelenggaraan harus melaksanakan tugasnya secara jujur dan struktur sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan kebijakan publik yang berlaku serta menghindarkan penyalahgunaan wewenang.

2. Transparansi (Transparancy)

Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi, informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh bagi mereka yang membutuhkan.

3. Demokrasi (Democraton)

Demokrasi mengandung tiga unsur pokok yaitu partisipasi, pengakuan adanya perbedaan pendapat dan perwujudan kepentingan umum. asas

demokrasi harus diterapkan baik dalam proses memilih dan dipilih sebagai proses dalam penyelenggaraan negara.

#### 4. Aturan Hukum (Rule Of Law)

Kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu. Aturan hukum harus dibangun agar Lembaga Negara dan penyelenggaraan negara dalam melaksanakan tugasnya selalu didasarkan pada keyakinan untuk berpegang teguh pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **2.5.2 Manfaat Good Governance**

Manfaat dari penerapan Good Governance dapat membawa perubahan positif baik pemerintahan daerah, pemerintahan pusat maupun masyarakat umum. Menurut Amin Widjaja Tunggal (2012:39), terdapat manfaat yang akan diperoleh, antara lain :

#### 1. Meminimalkan agency cost

Biaya-biaya yang timbul akibat dari pendelegasian wewenang. Biaya ini bisa berupa kerugian yang timbul karena pemerintah telah menggunakan sumber daya yang ada untuk kepentingan pribadi sehingga dapat menimbulkan kerugian.

#### 2. Meningkatkan kinerja pemerintahan

Suatu pemerintahan yang dikelola dengan baik dan dalam kondisi pemerintahan yang sehat akan menarik simpati masyarakat untuk ikut serta mau ikut berperan aktif dan berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan.

### 3. Memperbaiki citra pemerintahan

Citra pemerintahan merupakan faktor penting yang sangat erat kaitannya dengan kinerja dan keberadaan pemerintah dimata masyarakat dan lingkungannya.

## **2.6 Pelayanan Prima**

Menurut Mukarom zaenal dan Wijaya Laksana (2018), pelayanan prima merupakan terjemahan istilah excellent service yang secara harfiahberarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. Menurut Suwithi dalam (Frimayasa & Administrasi, 2017), pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standart dan prosedur pelayanan.

### **2.6.1 Prinsip Pelayanan Prima**

Menurut Zulkarnain Windal dan Sumarsono (2018), prinsip pelayanan prima merupakan salah satu cara untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan baik serta harmonis dengan pelanggan berdasarkan konsep triple A yaitu :

#### 1. Attitude (sikap)

Yang merupakan cerminan perilaku atau gerak-gerik seseorang saat menghadapi situasi tertentu atau ketika berhadapan dengan orang lain.

#### 2. Attention (perhatian)

Yang merupakan pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih lebih fokus kepada pelanggan yang dihadapi.

### 3. Action (Tindakan)

Yang merupakan perbuatan nyata dengan bentuk konkret dari segala bentuk pelayanan sebelumnya (attitude-attention).

#### **2.6.2 Manfaat Pelayanan Prima**

Menurut Zaenal Mukarom dalam (Suminar R dan Apriliawati M, 2017) pelayanan prima bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan secabagi acuan pengembangan penyusunan standart pelayanan. Dengan pelayanan prima, penyedia layanan, pelanggan dan stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya. Disamping itu, manfaat dari pelayanan prima adalah :

- a. upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat
- b. acuan untuk pengembangan penyusunan stanadart pelayanan
- c. acuan untuk pelayan, pelanggan dalam kegiatan pelayanan.

#### **2.6.3 Konsep Dasar Pelayanan Prima**

Menurut Deby (2015) pada awalnya konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis, yang kemudian diikuti oleh organisasi-organisasi nirlaba dan instansi pemerintah yang berkembang dalam usaha profit dan non profit.

Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 menurut Barata dalam (Laurena, 2015), yaitu :

1. Kemampuan (Ability)

Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan dalam dan ke luar organisasi.

2. Sikap (Attitude)

Perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Sikap sebagai kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relative berlangsung lama yang ditujukan kepada orang, ide, obyek dan kelompok orang tertentu.

3. Penampilan (Appearance)

Penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja ataupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4. Perhatian (Attention)

Kepedulian penuh terhadap pelanggan/pengguna baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pengguna maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

#### 5. Tindakan (Action)

Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

#### 6. Tanggung Jawab (Accountability)

Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

### **2.7 Koperasi Simpan Pinjam**

Koperasi berkembang menjadi organisasi bisnis yang dimiliki dan dioperasikan oleh orang-seorang demi kepentingan bersama. Koperasi melandaskan kegiatan berdasarkan prinsip Gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan. Koperasi di Indonesia didefinisikan sebagai badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip koperasi sekaligus sebagai Gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.

Menurut UU RI No. 25 Tahun 1992 Pasal 1 ayat 1, koperasi adalah badan ekonomi yang sosial dan beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus Gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan.

Menurut Dr. Fay (2013), koperasi adalah suatu perserikatan dengan tujuan berusaha bersama yang terdiri atas mereka yang lemah dan diusahakan selalu



dengan semangat tidak memikirkan diri sendiri sedemikian rupa, sehingga masing-masing sanggup menjalankan kewajibannya sebagai anggota dan mendapat imbalan sebanding dengan pemanfaatan mereka terhadap organisasi. Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum, dan melakukan usaha bersama atas dasar prinsip-prinsip koperasi, sehingga mendapatkan manfaat yang lebih besar dengan biaya rendah melalui perusahaan yang dimiliki dan diawasi secara demokratis oleh anggotanya.

Koperasi simpan pinjam termasuk salah satu jenis bentuk usaha koperasi. Koperasi simpan pinjam selama ini dianggap sebagai bentuk ekonomi kerakyatan di Indonesia. Koperasi simpan pinjam adalah lembaga keuangan bukan bank dengan kegiatan usaha menerima simpanan dan memberikan pinjaman uang kepada anggotanya. Pengertian koperasi simpan pinjam termasuk contoh koperasi simpan pinjam sudah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 5 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Usaha Lembaga Keuangan Mikro. Disebutkan, bahwa koperasi simpan pinjam juga harus tunduk pada aturan UU yakni Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Pengkoperasian. Koperasi simpan pinjam adalah lembaga keuangan mikro yang memberikan pinjaman modal kepada para anggotanya. Dalam menjalankan usahanya, koperasi simpan pinjam mengelola modal yang berasal dari simpanan pokok anggota koperasi, simpanan wajib, dan simpanan sukarela. Selain itu, koperasi simpan pinjam juga mendapatkan dana dari

skema dana cadangan dari sisa hasil usaha (SHU), modal pinjaman dari pengurus koperasi, dan hibah.

### **2.7.1 Prinsip Koperasi**

Berdasarkan pasal 5 ayat 1 dan ayat 2 UU RI No. 25 tahun 1992, maka dapat diketahui prinsip koperasi yaitu :

Menurut ayat 1 koperasi melaksanakan prinsip koperasi sebagai berikut:

1. Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka

Siapapun bisa masuk menjadi anggota koperasi tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan jika sudah masuk menjadi anggota koperasi, anggota harus mengikuti kesepakatan yang telah dibuat bersama, dari sistem koperasi, modal pinjaman, dll.

2. Pengelolaan dilakukan secara demokrasi

Pengelolaan dilakukan secara demokratis, maka semua yang kita laksanakan atau lakukan kita harus dirundingkan terlebih dahulu dan memikirkan usulan yang terbaik untuk semua anggota koperasi.

3. Pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota.

SHU yang didapat dari koperasi, dibagi rata kepada anggota koperasi dengan ini koperasi benar-benar berlandaskan asas kepercayaan, kekeluargaan dan keadilan.

#### 4. Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal

Balas jasa atau upah yang dimaksudkan tersebut tidak besar, di karenakan modal dari koperasi itu tidak besar.

#### 5. Kemandirian

Yang dimaksud adalah koperasi mengutamakan kemandirian dari anggotanya untuk membangun dan mengembangkan potensi diri.

Menurut ayat 2 dalam pengembangan koperasi dapat melaksanakan prinsip sebagai berikut :

##### 1. Pendidikan pengkoperasian

Koperasi mendidik kita untuk mandiri, mengembangkan potensi diri, mendidik kita untuk mengerti dan mengutamakan asas kekeluargaan.

##### 2. Kerjasama antar koperasi

Kerjasama itu sangat diperlukan entah itu didalam satu koperasi atau antar koperasi, di manfaatkan untuk potensi dari masing-masing koperasi itu atau potensi individu yang ada di dalam koperasi tersebut.

#### **2.7.2 Permodalan Koperasi**

Menurut Peraturan Menteri Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia No 12/Per/M.KUKM/IX/2015 Bab VI Tentang Akuntansi Ekuitas adalah sebagai berikut. Rincian sumber ekuitas koperasi adalah sebagai berikut :

1. Simpanan Pokok, adalah sejumlah uang yang sama banyaknya, yang wajib dibayarkan oleh anggota kepada koperasi pada saat masuk menjadi anggota. Simpanan pokok tidak dapat diambil selama yang bersangkutan masih menjadi anggota.
2. Simpanan Wajib, adalah sejumlah uang yang tidak harus sama besarnya, yang wajib dibayar oleh anggota kepada koperasi setiap periode selama yang bersangkutan menjadi anggota. Simpanan wajib tidak dapat diambil selama yang bersangkutan masih menjadi anggota.
3. Hibah (Donasi), adalah sejumlah uang atau barang modal yang mempunyai nilai yang dapat diukur dalam satuan mata uang, yang diterima dari pihak lain baik yang mengikat dan yang tidak mengikat penggunaannya, berupa aset lancar atau aset tetap lainnya. Hibah (donasi) tidak dapat dibagikan kepada anggota.
4. Cadangan, adalah bagian dari sisa hasil usaha yang disisihkan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar dan anggaran rumah tangga atau ketetapan rapat anggota. Merupakan ekuitas koperasi yang tidak dapat dibagikan kepada anggota. Pembentukannya ditujukan untuk pengembangan usaha koperasi dan untuk menutup kerugian apabila diperlukan. Penggunaan cadangan untuk tujuan pemupukan modal dan tujuan resiko diatur dalam ketentuan anggaran dasar koperasi dengan mempertimbangkan kepentingan pengembangan usaha koperasi.

5. Sisa Hasil Usaha (SHU) Tahun Berjalan, adalah penjualan barang/jasa sebagai pendapatan koperasi yang diperoleh dalam satu periode akuntansi dikurangi dengan biaya operasional, penyusutan dan biaya-biaya lain, termasuk pajak dalam satu periode akuntansi bersangkutan. SHU setelah dikurangi dengan cadangan pengembangan usaha dibagikan kepada anggota, pengurus, pengawas, karyawan, dan pembagian lainnya sebagaimana diatur dalam anggaran dasar dan anggaran rumah tangga seperti dana Pendidikan anggota dan dana pembangunan daerah kerja. Dalam hal jumlah pembagian SHU telah diatur dengan jelas, maka bagian SHU yang bukan menjadi hak koperasi, diakui sebagai kewajiban lancar setelah mendapat persetujuan rapat anggota tahunan. Bagian SHU yang merupakan hak koperasi diakui sebagai cadangan dan merupakan ekuitas koperasi. Apabila jumlah pembagiannya belum diatur secara jelas, maka SHU tersebut dicatat sebagai SHU tahun berjalan serta harus dijelaskan dalam catatan atas laporan keuangan.

## **BAB III**

### **GAMBARAN OBJEK PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Dalam rangka mendukung untuk mewujudkan masyarakat adil dan Makmur yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 khususnya dalam penataan ekonomi kerakyatan, dimana usaha simpan pinjam dalam merintis dan membentuk wadah badan usaha koperasi, dan memberikan kemudahan-kemudahan dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan sehari-hari serta meningkatkan rasa solidaritas bagi anggota koperasi pada umumnya.

Primer Koperasi Kepolisian (PRIMKOPPOL) didirikan pada tahun 1971, Koperasi ini didirikan oleh orang-perorang, maka dari itu koperasi Polda Jatim ini diawali dengan kata primer. Modal Primkoppol didapat dari anggota. Pada dasarnya Primkoppol bertujuan untuk mensejahterakan anggota dan membantu anggota yang membutuhkan bantuan tambahan dana.

Primkoppol merupakan organisasi yang terbuka. Setiap awal tahun Primkoppol mengadakan rapat anggota tahunan yang dengan tujuan untuk mempertanggung jawabkan apa yang telah dikerjakan pada tahun sebelumnya dan selanjutnya menyusun program rencana kerja tahun berikutnya. Program rencana kerja dibuat oleh pengurus kemudian ditawarkan ke anggota apakah disetujui atau tidak, jika disetujui akan dijalankan jika tidak akan dihapuskan. Keputusan bersama yang akan dijadikan pedoman berjalannya semua kegiatan Primkoppol.

Koperasi Primkoppol Mapolda Jatim merupakan usaha yang ditumbuh kembangkan secara professional, serta berorientasi untuk kesejahteraan anggota di wilayah Polda Jatim. Koperasi Primkoppol Mapolda Jatim berkedudukan di Markas Polda Jatim, jalan Ahmad Yani No. 116, Kec. Gayungan, Kota Surabaya, Jawa Timur, ID 60234.

### **3.2 Visi, Misi dan Motto**

#### **1. Visi**

Menjadi koperasi unggul yang dapat memberikan manfaat bagi anggota, keluarga dan masyarakat umum lainnya.

#### **2. Misi**

- a. Meningkatkan kesejahteraan anggota dan keluarga dengan memberikan manfaat bagi anggota dan keluarga Koperasi di lingkungan Mapolda Jatim
- b. Membantu anggota, keluarga dan masyarakat umum lainnya dalam memenuhi kebutuhan dengan pelayanan yang prima.
- c. Menjadi koperasi yang dikelola secara transparan, professional dan akuntabel

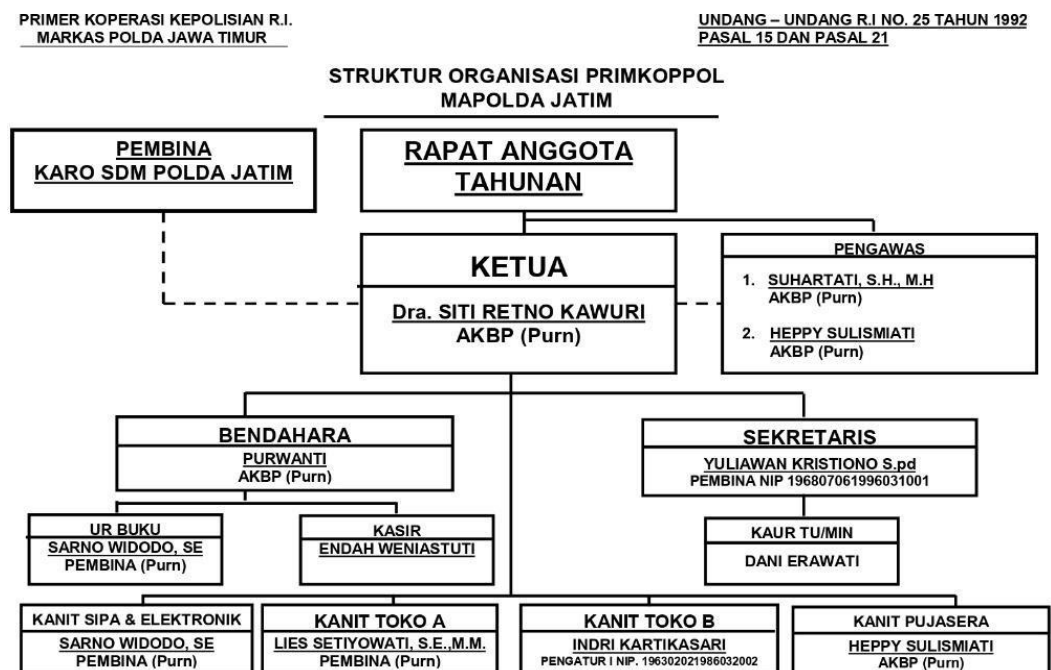
#### **3. Motto**

“Usaha kita bersama untuk semua”

### 3.3 Legalitas Badan Hukum

Secara kelembagaan, Koperasi Primkoppol Mapolda Jatim yang saat ini berbentuk badan hukum koperasi yang disahkan oleh Kepala Kantor Wilayah Departemen Koperasi Propinsi Jawa Timur SK Nomor : 6025/BH/II/86 tanggal 25 Juni 1986. Dengan berbadan hukum koperasi, eksistensi dan prospek Koperasi Primkoppol Mapolda Jatim, maka tampaknya akan tetap baik, memiliki kepastian hukum, serta dapat membangun jaringan dalam skala yang relatif luas.

### 3.4 Struktur Organisasi



**Gambar 3. 1**  
**struktur organisasi PRIMKOPPOL MAPOLDA JATIM**



### 3.5 Deskripsi Wewenang dan Tugas

#### 1. Rapat Anggota

Yang merupakan perangkat dan Lembaga struktural tertinggi dalam organisasi koperasi. Pembentukan rapat anggota harus sesuai dengan pasal 22 UU No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian, yaitu :

- a. Rapat anggota merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam Koperasi.
- b. Rapat anggota dihadiri oleh pelaksanaannya diatur dalam Anggaran Dasar.

Selain itu dalam rapat anggota juga harus mengikuti pasal 23 UU No. 25 Tahun 1992, yang dimana Rapat anggota menetapkan :

- a. Anggaran Dasar
- b. Kebijakan umum di bidang organisasi, manajemen dan usaha koperasi.
- c. Pemilihan, pengangkatan, pemberhentian Pengurus dan Pengawas.
- d. Rencana Kerja, rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi serta pengesahan laporan keuangan.
- e. Pengesahan pertanggung jawaban Pengurus dalam pelaksanaan tugasnya.
- f. Pembagian sisa hasil usaha
- g. Penggabungan, peleburan, pendirian dan pembubaran koperasi.

Pada pasal 24 UU No. 25 tahun 1992, rapat anggota menetapkan :

- a. Keputusan Rapat Anggota diambil berdasarkan musyawarah untuk mencapai mufakat
- b. Apabila tidak diperoleh keputusan dengan cara mufakat maka pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan suara terbanyak.
- c. Dalam hal pemungutan suara, setiap anggota mempunyai hak suara.

Demikian juga dalam pasal 25 dan 26, rapat anggota menetapkan :

- a. Rapat anggota berhak meminta keterangan dan pertanggungjawaban pengurus dan pengawas tentang pengelolaan koperasi.
- b. Rapat anggota dilakukan paling sedikit sekali dalam 1 (satu) tahun.
- c. Rapat anggota untuk mengesahkan pertanggungjawaban Pengurus diselenggarakan paling lambat 6 (enam) bulan setelah tahun buku lampau.

## 2. Pengawas

Sesuai dengan UU No. 25 Tahun 1992 pasal 39 ayat 1, yang menyatakan bahwa tugas dan wewenang Pengawas adalah :

- a. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan dan pengelolaan koperasi.
- b. Meneliti segala catatan yang ada di koperasi.
- c. Mendapatkan segala keterangan yang diperlakukan
- d. Membuat laporan tertulis tentang hasil pengawasannya.
- e. Pengawas harus merahasiakan hasil pengawasannya terhadap pihak ketiga.

## 3. Pengurus

Sesuai dengan UU No. 25 Tahun 1992 pasal 30, yang menyatakan bahwa tugas dan wewenang pengurus adalah :

- a. Mengelola koperasi dan usahanya.
- b. Mengajukan rancangan rencana kerja serta anggaran pendapatan dan belanja koperasi.
- c. Menyelenggarakan rapat anggota.
- d. Mengajukan laporan keuangan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.
- e. Menyelenggarakan pembukuan keuangan dan inventaris secara tertib.
- f. Memelihara buku daftar anggota dan pengurus.
- g. Mewakili koperasi di dalam dan di luar pengadilan.
- h. Memutuskan penerimaan dan penolakan anggota baru serta pemberhentian anggota sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar.
- i. Melakukan Tindakan dan upaya bagi kepentingan dan kemanfaatan koperasi sesuai dengan tanggungjawabnya dan keputusan Rapat Anggota.

#### 4. Pengelola (Manajer)

Pengelola atau manajer mempunyai tugas yaitu mengelola kegiatan operasional sesuai dengan bidang usaha yang ada di koperasi. Salah satunya manajer koperasi simpan pinjam mempunyai tugas mengelola kegiatan simpan pinjam, memberikan persetujuan tentang pinjaman para anggota koperasi dan agar koperasi dapat berkembang sesuai dengan

perkembangan saat ini maka membutuhkan dana, dan menjadi tugas manajer juga untuk dapat mencari dana.

#### 5. Petugas Simpan Pinjam

Tugas dan wewenang petugas simpan pinjam :

- a. Melakukan pengarsipan dokumen simpan pinjam daripada anggota koperasi.
- b. Memelihara dokumen simpan pinjam
- c. Membuat dan menagih tagihan setiap bulannya.
- d. Menjaga kerahasiaan dokumen simpan pinjam.
- e. Melayani proses pengajuan simpan pinjam dengan anggota koperasi.

### **3.6 Aktivitas Unit Simpan Pinjam**

- a. Semua pengajuan pinjaman dari anggota ke Unit Simpan Pinjam harus mendapatkan persetujuan dari Kaurkeu dan Kasatkernya (Kasubbagrenmin).
- b. Ketentuan pinjaman yang diberikan kepada anggota sebagai berikut :
  - Baik Polri maupun PNS tanpa membedakan pangkat atau golongan diberikan pinjaman maksimal sebesar Rp. 60.000.000,- untuk 1 (satu) anggota, waktu angsuran maksimum selama 30 (tiga puluh) bulan dengan catatan tidak mempunyai pinjaman pada unit-unit lain atau pinjaman lain di luar Koperasi Primkoppol Mapolda Jatim.
  - Bagi Bintara Remaja akan diberikan pinjaman maksimal sebesar yakni Rp. 30.000.000,- untuk 1 (satu) anggota dengan catatan tidak

- mempunyai pinjaman pada unit-unit lain di Koperasi Primkoppol Mapolda Jatim (pinjaman lain diluar koperasi) dengan waktu angsuran maksimum selama 12 (dua belas) bulan.
- Bagi anggota yang masih mempunyai pinjaman/angsuran pada Unit Sipa dan meninggal dunia maka sisa angsuran dianggap lunas sebesar sisa angsuran (dilengkapi dengan surat permohonan, surat kematian dan dokumen ahliwaris lainnya).
- c. Peminjam dibebani kontribusi pinjaman sebesar 1,5% setiap bulan, dan pembayarannya dilakukan dengan potong gaji melalui Kaurkeu masing-masing satker.
- d. Rencana kontribusi sebesar 1,5% sebesar (pinjaman per tahun Rp. 375.000.000.000,- x 1,5%) = Rp. 5.625.000.000,- dengan pembagian sebagai berikut :
- Kontribusi sebesar 0,2% dari pemohon/pinjaman tahun 2023 untuk cadangan kerugian (mengcover) piutang anggota yang meninggal dunia (melunasi pinjamannya), pinjaman sebesar :  
(Rp. 375.000.000.000,- x 0,2%) = Rp. 750.000.000,-
  - Simpanan Khusus 0,58%  
(Rp. 375.000.000.000,- x 0,58%) = Rp. 2.175.000.000,-
  - Simpanan Hari Tua (SHT) 0,26%  
(Rp. 375.000.000.000,- x 0,26%) = Rp. 975.000.000,-
  - Jasa Primkoppol 0,46%  
(Rp. 375.000.000.000,- x 0,46%) = Rp. 1.725.000.000,-

- e. Apabila anggota melunasi sisa pinjaman sebelum jangka waktu yang ditetapkan maka yang dibayar hanya sisa pinjaman pokok saja tanpa dikenakan jasa pinjaman.
- f. Pinjaman secara angsuran/kredit apabila dalam pembayarannya mengalami keterlambatan (1 s/d 2 bulan), maka akan ditagih melalui surat kepada Kasatker/Bensatker yang bersangkutan.

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **4.1 Penyajian Data**

Pada penyajian dan analisis data pada bab ini penulis menyajikan data hasil wawancara serta analisis data terkait peningkatan kualitas pelayanan Koperasi Konsumen Primkoppol Mapolda Jatim melalui Unit Simpan Pinjam. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yang mana digunakan untuk mengidentifikasi fenomena sosial atau alam yang terjadi di unit simpan pinjam.

Informasi yang dikumpulkan oleh peneliti pada penelitian ini berasal dari Teknik wawancara dan dokumentasi dengan subjek pada penelitian, dimana pada beberapa hal tersebut dapat digunakan sebagai pedoman dalam memperoleh data yang nantinya dapat dikelola oleh peneliti dalam suatu data yang terperinci dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

Tujuan dari analisis data pada penelitian ini adalah untuk memberikan suatu penjelasan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan sehingga mampu menjawab permasalahan penelitian yaitu terkait dengan bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan, lalu faktor apa yang mempengaruhi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. adanya penggabungan penyajian data dengan analisis data yang nantinya

dimaksudkan untuk mempermudah peneliti dalam melakukan analisis sehingga mampu menghasilkan informasi yang mudah dipahami oleh pembaca.

Berikut adalah hasil penelitian yang telah dilakukan penulis di Koperasi Konsumen Primkoppol Mapolda Jatim serta beberapa anggota koperasi yang berpendapat mengenai kualitas pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur.

#### **4.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang tidak mudah, sebab akan ditemui banyak tantangan dan kendala yang harus disikapi dengan baik demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini terjadi mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik. Umumnya yang sering muncul di mata publik adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Maka dari itu, sebagai petugas pelayanan harus memiliki profesionalisme.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui survey pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, untuk dapat menilai mutu pelayanan publik yang diberikan oleh petugas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas publik. Menurut Zeithaml et al. (1990), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu : *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati)



## 1. Dimensi Tangibel (Berwujud)

Dimensi Tangibel (Berwujud), terdiri atas indikator :

- Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- Kemudahan dalam proses pelayanan
- Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Mengenai salah satu indikator yang terdapat diatas, dalam segi penggunaan peralatan dan fasilitas yang ada di Primkoppol Mapolda Jatim, sesuai dengan pendapat dari AKP Endah Cahyani selaku anggota koperasi yang menggunakan pelayanan di unit sipa, berpendapat bahwa:

“Terkait fasilitas dan peralatan yang terdapat pada kantor koperasi sudah cukup baik. Namun di area ruang tunggu terasa sangat panas saat di siang hari, karena kurangnya ventilasi udara di bagian dapur. Sebab ruangan sipa terletak sebelah dengan dapur kantor”. (Hasil wawancara tanggal 02 Februari 2023)

Selain dari pendapat anggota di atas ada terdapat pendapat dari Pengatur Indriati Kartika selaku anggota koperasi yang menggunakan layanan di unit simpan pinjam, yang mana beliau berpendapat bahwa :

“Jika dapat dinilai, saya beri nilai 8. Saya rasa petugas sudah cukup menguasai dalam menjelaskan terkait produk layanan yang terdapat di unit sipa. Dan terkait pelayanan sipa tentang pencairan dana cukup cepat dan simple, karena syarat dan ketentuan sangatlah fleksibel di ruang lingkup anggota PNS dan Polri. Untuk saat ini mungkin kepercayaan anggota sedikit berkurang, terkait kasus yang sedang terjadi di unit Sipa dengan Bensat Propam yang menyalahi aturan atau kebijakan yang ada.

Namun, kasus ini masih proses hukum kode etik oleh Bid Propam Polda Jatim.” (Hasil wawancara tanggal 02 Februari 2023)

Berikut tanggapan dari Pembina Yuliawan selaku sekretaris Primkoppol Mapolda Jatim, terkait pendapat dari anggota koperasi yang menggunakan pelayanan unit sipa, beliau mengatakan bahwa :

“Untuk terkait fasilitas dan peralatan yang ada di kantor Primkoppol sudah sangat cukup memadai. Namun jika ada penambahan fasilitas dan peralatan yang dibutuhkan, pihak pengurus akan mempertimbangkannya sesuai dengan anggaran renja 2023. Nah terkait kasus yang terjadi di unit sipa oleh bensat propam memang benar adanya, untuk saat ini dari pihak pengawas dan pengurus primkoppol masih menyelidiki kasus ini dengan penyidik reserse. Ketika proses penyelidikan sampai putusan hukum selesai, rencana dari pengurus yakni untuk mengevaluasi kebijakan pengajuan dan pencairan di sipa. Dan pengurus akan mengadakan pertemuan oleh semua Bensat untuk memaparkan hasil putusan hukum kasus ini. Tujuannya adalah untuk meningkatkan rasa kepercayaan bagi unit sipa dan berkoordinasi tentang kebijakan baru setelah kasus ini terjadi.” (Hasil wawancara tanggal 08 Maret 2023)

Dari pendapat yang diatas peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa terkait Dimensi Tangibel, fasilitas dan peralatan yang tersedia di koperasi sudah cukup baik. Tetapi di area ruang tunggu masih perlu dibenahi. Dan terdapat kasus yang terjadi di Unit Sipa dengan Bensat Propam yang menyalah gunakan kekuasaan. Kasus ini masih dalam proses hukum oleh Bid Propam Polda Jatim. Upaya yang akan dilakukan oleh pengurus agar tidak terulang kembali yakni melakukan pemeriksaan SOP secara terbuka dan menyeluruh, agar transparan dan dapat dinilai oleh seluruh anggota koperasi bahwa Koperasi Primkoppol adalah korban.

## 2. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Dimensi Reliability (Kehandalan), terdiri atas indikator :

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- Memiliki standar pelayanan yang jelas
- Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Mengenai salah satu indikator yang terdapat diatas, dalam segi pelayanan dan kehandalan dari petugas yang ada di Primkoppol Mapolda Jatim, sesuai dengan pendapat dari Koppol Susmawati selaku anggota koperasi yang menggunakan pelayanan di unit sipa, berpendapat bahwa:

“Terkait pelayanan menurut saya sudah cukup baik. Dan juga dari dulu koperasi sudah menjadi solusi butuh dana bagi anggota di Polda Jatim dalam simpan pinjam, yang salah satunya yakni dalam pencairannya sangat cepat dan persyaratan juga transparan dan mudah sehingga anggota merasa puas dalam menhandalkan layanan jasa simpan pinjam ini. Untuk menggunakan layanan simpan pinjam ini sangat menguntungkan bagi kita untuk mendapatkan SHU tiap tahunnya.”  
(Hasil wawancara tanggal 02 Februari 2023)

Selain dari pendapat anggota di atas ada terdapat pendapat dari Briptu Tri Rohmawati selaku anggota koperasi yang menggunakan layanan di unit simpan pinjam, yang mana beliau berpendapat bahwa :

“Menurut saya ya mba, terkait layanan sipa yang ada di Primkoppol Mapolda Jatim ini, sangat membantu bagi anggota yang memerlukan dana cepat. Bunga yang sangat ringan dan pembayaran melalui bensat masing-masing dengan potong gaji. Dan disini juga pengajuan dana maksimal 60 juta tiap anggota dengan persyarat yang sangat mudah, Angsurannya pun hingga sampai 35x, lalu pencairan juga cepat banget

mba. Koperasi membutuhkan anggota, anggota membutuhkan koperasi. Konsepnya seperti itu mbaa.” (Hasil wawancara tanggal 02 Februari 2023)

Berikut tanggapan dari Pembina Yulianan selaku sekretaris Primkoppol Mapolda Jatim, terkait pendapat dari anggota koperasi yang menggunakan pelayanan unit sipa, beliau mengatakan bahwa :

“Terkait layanan unit sipa ini menyesuaikan AD ART untuk mengajukan permohonan pinjaman memang sangat mudah, cepat cair, bunga rendah. Dan pelaksanaan pelayanan sudah optimal cukup untuk mengadakan evaluasi secara berkala” (Hasil wawancara tanggal 08 Maret 2023)

Dari pendapat yang diatas peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa terkait Dimensi Reliability. Pelayanan sudah cukup baik dengan bentuk kecepatan dalam pencairan yang cepat, persyaratan yang sangat mudah, biaya admin dan bunga sangat rendah, anggurannya pun bisa 35x. Bagi anggota koperasi sudah cukup baik dan perlu dipertahankan lagi. Dan menurut pengurus koperasi primkoppol sudah menyesuaikan dari AD ART koperasi dalam mengajukan permohonan pinjaman. Maka dari itu, pelaksanaan pelayanan sudah optimal dan perlu mengadakan evaluasi secara berkala.

### **3. Dimensi Responsiviness (Respon/Ketanggapan)**

Dimensi Responsiviness (Respon/Ketanggapan), terdiri atas indikator :

- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- Petugas/aparat melakukan pelayanan dengan cepat

- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Mengenai salah satu indikator yang terdapat diatas, dalam segi respon dan ketanggapan petugas yang ada di Primkoppol Mapolda Jatim, sesuai dengan pendapat dari Bripka Triono selaku anggota koperasi yang menggunakan pelayanan di unit sipa, berpendapat bahwa:

“Jika dapat dinilai, saya beri nilai 9. Karena petugas sangat cepat dalam merespon pertanyaan terkait sipa. Lalu pencairan dana juga sangat cepat dari pengalaman saya, saya mengajukan pinjaman siang jam 10, lalu jam 11 sudah langsung cair dananya. Terkait pelayanan sudah cukup baik dan harus dibertahan kan lagi. Dan juga petugas yang ada di unit sipa ini sudah sangat tanggap dan berpengalaman dalam menjawab pertanyaan tentang sipa walaupun diluar jam kerja, biasanya anggota itu ya gitu tidak tau jam kerja koperasi sudah selesai namun tetap saja menghubungi ya Namanya orang butuh dana ya gimana lagi, tetapi petugas sipa siap melayani dengan baik.” (Hasil wawancara tanggal 02 Februari 2023)

Selain dari pendapat anggota di atas ada terdapat pendapat dari Aiptu Yatmi selaku anggota koperasi yang menggunakan layanan di unit simpan pinjam, yang mana beliau berpendapat bahwa :

“Dalam menindak lanjuti terkait pengajuan pinjaman dari petugas cukup sangat tegas dan benar. Karena banyak sekali anggota PNS atau Polri yang tidak menaati peraturan pada saat pemotongan gaji yang sesuai tagihan dari sipa, salah satunya yakni gaji tidak dapat dipotong atau gajinya habis untuk dibayarkan tagihan lainnya. Terlalu banyak tagihan dan tidak sesuai pada target gaji masing-masing”. (Hasil wawancara pada tanggal 02 Februari 2023)

Berikut tanggapan dari Pembina Yuliawan selaku sekretaris Primkoppol Mapolda Jatim, terkait pendapat dari anggota koperasi yang menggunakan pelayanan unit sipa, beliau mengatakan bahwa :

“Dalam segi pelayanan memang sesuai dengan perintah Bu Kaprim bahwa pelayanan harus sangat diperhatikan, karena koperasi menyediakan jasa pelayanan maka yang paling diunggulkan yakni pelayanan. Jadi terkait hasil wawancara yang diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di unit sipa sudah sangat baik dan cukup dipertahankan. Dari pengurus juga akan mengawasi dan mengontrol apakah anggota koperasi sudah mendapatkan pelayanan yang baik atau tidak.” (Hasil wawancara pada tanggal 16 Maret 2023)

Dari pendapat yang diatas peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa terkait Dimensi Responsiviness. Petugas dalam merespon atau menanggapi pertanyaan sudah cukup baik secara professional. Dan petugas sudah memiliki ketegasan dalam pengajuan pinjaman bagi anggota koperasi yang tidak dapat terpotong gajinya, sebab anggota koperasi tidak meminjam di Koperasi Primkoppol saja. Terlalu banyak tangihan pinjaman dan tidak sesuai dengan target masing-masing tiap anggota per bulannya. Menurut pengurus Koperasi Primkoppol sudah menegaskan bahwa pelayanan harus diperhatikan lagi, sebab koperasi menyediakan jasa pelayanan.

#### **4. Dimensi Assurance (Jaminan)**

Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator :

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

➤ Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Mengenai salah satu indikator yang terdapat diatas, dalam jaminan pelayanan dari petugas yang ada di Primkoppol Mapolda Jatim, sesuai dengan pendapat dari Pengatur I Suliani selaku anggota koperasi yang menggunakan pelayanan di unit sipa, berpendapat bahwa:

“Jika dapat dinilai, saya beri nilai 9. Kanit dan petugas melakukan verifikasi informasi yang digunakan oleh unit sipa, melakukan cross-checking terhadap informasi yang disampaikan dengan mengonfirmasi kebenaran informasi, lalu memeriksa fakta dan data yang terkait informasi yang disampaikan untuk memastikan kebenarannya, meminta klarifikasi jika terdapat informasi yang masih diragukan kebenarannya. Dan terkait pelayanan di sipa sudah cukup baik, perlu untuk ditingkatkan dan dipertahankan lagi.” (Hasil wawancara tanggal 14 Februari 2023)

Selain dari pendapat anggota di atas ada terdapat pendapat dari Aipda Sundari selaku anggota koperasi yang menggunakan layanan di unit simpan pinjam, yang mana beliau berpendapat bahwa :

“Koperasi primkoppol dalam memberikan jaminan dalam segi pelayanan sudah cukup menurut saya. Dari ketepatan waktu dalam melayani, kepastian biaya yang sudah sesuai dengan kebijakan koperasi. Yang paling diunggulkan di Koperasi primkoppol yakni persyaratan mudah, pencairan cepat, bunga kecil, SHU meningkat setiap bulan sesuai pinjaman yang pernah diambil. SHU ini lah paling disenangi oleh anggota mba, termasuk saya. Jadi adanya sipa di koperasi primkoppol ini sangat menguntungkan bagi anggota polda jatim dalam mencari pinjamana modal.” (Hasil wawancara tanggal 14 Februari 2023)

Berikut tanggapan dari Pembina Yuliawan selaku sekretaris Primkoppol Mapolda Jatim, terkait pendapat dari anggota koperasi yang menggunakan pelayanan unit sipa, beliau mengatakan bahwa :

“Terkait jaminan yang ada di koperasi primkoppol ini yakni jaminan kenyamanan, jaminan ketepatan waktu, dan jaminan biaya bunga sangat rendah. Karena sesuai dengan hasil rapat Renja setiap tahun, banyak anggota yang memberikan saran dan masukan bagi kelangsungan kegiatan sipa ini. Maka dari situlah pengurus mempertimbangkan saran dan masukan yang menyukupi kebutuhan yang diperlukan di sipa. Seperti yang saya sebutkan tadi memang sudah terlaksana dengan baik, alhasil sipa menjadi solusi bagi anggota koperasi yang membutuhkan dana karena jaminan dari koperasi primkoppol yang akan diberikan bagi anggota koperasi yang akan melakukan simpan pinjam.” (Hasil wawancara pada tanggal 16 Maret 2023)

Dari pendapat yang diatas peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa terkait Dimensi Assurance. Jaminan terkait informasi yang valid dalam menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh anggota koperasi terhadap petugas. Dalam memverifikasikan informasi sudah cukup optimal, dan perlu di pertahankan. Dan jaminan ketepatan waktu dalam melayani hingga sampai akhir kegiatan sudah cukup baik. Menurut Pengurus Koperasi Primkoppol memberikan jaminan kenyamanan, jaminan ketepatan waktu dan jaminan biaya bunga sangat rendah sudah optimal namun masih perlu dibenahi secara berkala.

## **5. Dimensi Empathy (Empati)**

Dimensi Empathy (Empati), terdiri atas indikator :

- Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- Petugas melayani dengan sikap ramah
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan



Mengenai salah satu indikator yang terdapat diatas, dalam perilaku pelayanan dari petugas yang ada di Primkoppol Mapolda Jatim, sesuai dengan pendapat dari Kopol Anita selaku anggota koperasi yang menggunakan pelayanan di unit sipa, berpendapat bahwa:

“Menurut saya ya, petugas tidak pernah memilah atau memilih dalam melayani anggota yang akan melakukan kegiatan sipa. Bukan berarti pangkat saya Kopol, bisa seenaknya dengan biaya bunga yang tidak sesuai oleh kebijakan koperasi. Anggota koperasi semua wajib untuk mengikuti peraturan yang telah ditetapkan oleh Koperasi Primkoppol. Padahal peraturan yang berlaku ini sudah disepakati oleh seluruh anggota koperasi primkoppol pada saat Renja yang diadakan setiap tahunnya. Entah pangkat/jabatan yang paling tinggi pun, harus menaati aturan yang berlaku.” (Hasil wawancara pada tanggal 14 Februari 2023)

Selain dari pendapat anggota di atas ada terdapat pendapat dari Iptu Winarti selaku anggota koperasi yang menggunakan layanan di unit simpan pinjam, yang mana beliau berpendapat bahwa :

“Petugas yang ada di sipa, tidak pernah pilih kasih mba. . Tidak ada pelanggan khusus atau special, bagi petugas sipa semua yang mengajukan permohonan pinjaman dianggap setara walaupun ada yang jabatan dan pangkat yang tinggi. Petugas sipa juga sangat open minded dalam menampung saran dan masukan dari masing-masing anggota. Jadi ya saya menilai petugasnya sudah baik dan harus mengikuti jaman dalam bentuk pelayanan dan pembayaran.” (Hasil wawancara tanggal 14 Februari 2023)

Berikut tanggapan dari Pembina Yuliawan selaku sekretaris Primkoppol Mapolda Jatim, terkait pendapat dari anggota koperasi yang menggunakan pelayanan unit sipa, beliau mengatakan bahwa :

“Terkait perilaku petugas dalam melakukan pelayanan sudah sangat diperhatikan dalam menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan

Santun). Pengurus juga berpesan bahwa jangan sampai kita memilih-memilih anggota dalam berperilaku pelayanan. Semua anggota koperasi berhak mendapatkan pelayanan terbaik kita tanpa memandang pangkat dan jabatan. Bagi kita kepuasan anggota adalah tujuan kami.” (Hasil wawancara pada tanggal 16 Maret 2023)

Dari pendapat yang diatas peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa terkait Dimensi Empathy. Bahwa anggota koperasi tidak pernah mengalami diskriminasi oleh petugas sipa. Petugas sipa juga bersikap adil dan tegas dalam mengajukan pinjaman. Anggota koperasi menilai petugas sipa bahwa sudah sangat berpikiran open minded dalam menampung saran dan masukan. Menurut pengurus koperasi primkoppol terkait perilaku petugas dalam pelayanan sudah sangat diperhatikan dalam menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun), dan juga berpesan bahwa pelayanan jangan pernah melihat pangkat dan jabatan semua dianggap sama rata.

#### **4.1.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan**

##### **4.1.2.1 Faktor Pendukung dalam pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan**

###### **1. Partisipasi Anggota**

Partisipasi anggota merupakan unsur utama dalam memacu kegiatan dan untuk mempertahankan ikatan pemersatu di dalam koperasi (Mutis, 1992:93). Anggota disini adalah dapat dikatakan sebagai anggota koperasi. Jadi, partisipasi anggota

adalah ikut sertanya anggota dalam menjalankan hak dan kewajiban secara mental atau emosional untuk meningkatkan, mempertahankan atau mencapai tujuan koperasi. Melalui partisipasi segala aspek yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan pencapaian tujuan di realisasikan. Semua program yang harus dilaksanakan oleh manajemen perlu mendapat dukungan dari semua unsur atau komponen yang terdapat dalam organisasi. Dan partisipasi anggota disini memegang peranan penting dalam perkembangan koperasi. Kurangnya partisipasi anggota akan mengakibatkan sedikitnya masukan-masukan atau inovasi dari anggota yang akan mempengaruhi perkembangan koperasi.

## 2. Sarana Prasarana

Faktor ini yang dimaksud yakni segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi.

Namun demikian, prasarana yang terdapat pada kantor Koperasi Konsumen Primkoppol Mapolda Jatim untuk menunjang kualitas pelayanan sudah cukup, namun harus ditingkatkan lagi dari segi keindahan. Dan untuk sarana di kantor Koperasi

Konsumen Primkoppol Mapolda Jatim dirasa sudah cukup, terdapat kursi tunggu, ruangan ber-AC, computer dan sebagainya.

### 3. Loyalitas Karyawan

Menurut Steers & Porter (1983), akan tercipta apabila karyawan merasa tercukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup dari pekerjaannya, sehingga mereka betah bekerja dalam suatu perusahaan. Menurut Yuliandri (dalam Trianasari, 2005) menegaskan bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah adanya fasilitas-fasilitas kerja, tunjangan kesejahteraan, suasana kerja serta upah yang diterima dari perusahaan.

Menurut keterangan dari Pembina (Purn) Sarno Widodo selaku Ka Unit Sipa Primkoppol Mapolda Jatim mengenai faktor pendukung dalam proses peningkatan kualitas pelayanan yang mengatakan bahwa:

“Untuk partisipasi anggota di kopmen ini sudah optimal, karena tingkat peminjam masih tinggi. Dan anggota merasakan bahwa mengajukan pinjaman di Kopmen Primkoppol ini sangat mudah, persyaratan sangat mudah, bunga kecil, dan juga pencairannya sangat cepat. Kopmen Primkoppol sudah mengupayakan dengan memfasilitasi bangunan dan peralatan yang mendukung dalam pelayanan sipa, walaupun banyak yang harus diperbaiki lagi. Bagi perusahaan sangat membutuhkan loyalitas dari karyawan, dan pengurus mengupayakan untuk terus memberikan fasilitas-fasilitas yang mendukung. Dan terkait upah, di Kopmen sendiri upah masih jauh dari kata UMK kota, namun pengurus untuk memberikan tunjangan yang sesuai untuk kebutuhan karyawan” (Hasil wawancara Pada tanggal 03 Maret 2023)

Dari pendapat yang diatas peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa partisipasi anggota Kopmen dalam keikutsertaan partisipasi dalam menggunakan layanan sipa sangatlah tinggi dan berdampak baik untuk meningkatkan kesejahteraan anggota dalam permodalan usaha. Kopmen Primkoppol Mapolda Jatim sudah cukup baik dalam memfasilitasi bangunan dan perlengkapan, walaupun masih banyak yang perlu diperbaiki. Untuk loyalitas karyawan sangat dibutuhkan oleh perusahaan, namun hal yang paling menonjol yakni upah yang masih dibawah UMK Kota, namun pengurus sudah berupaya untuk memberikan tunjangan yang sesuai seperti BPJS, Simpanan Wajib, dan SHU.

#### **4.1.2.2 Faktor Penghambat dalam pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan**

##### **1. Kurangnya pemahaman SOP yang telah ditetapkan**

###### **a. Organisasi**

Hambatan ini muncul akibat dari masalah yang terkait dengan manajemen organisasi, seperti gaya kepemimpinan, alur koordinasi yang terlalu rumit, tradisi organisasi yang kurang kondusif.

###### **b. Operasional**

Hambatan ini muncul dari semua operasional organisasi, yang dimaksud dengan karakter konsumen, keterikatan organisasi

dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, budaya organisasi dan kedewasaan organisasi.

c. Manajerial

Hambatan ini disebabkan oleh adanya perbedaan pandangan dari beberapa anggota manajemen dalam penyusunan serta penerapan SOP dalam unit kerja. Contoh yang terkait dengan hambatan ini yakni berupa ketidakjelasan kebijakan organisasi, tidak adanya kontrol secara konsisten dan berkelanjutan, serta tidak adanya dukungan yang maksimal dari pihak-pihak terkait.

d. Personal

Hambatan ini datangnya dari individu organisasi atau karyawan yang tidak ingin mendukung adanya SOP di dalam organisasi bahkan menyatakan penolakan. Adapun penolakan ini diantaranya disebabkan karena karyawan yang bersangkutan kurang memahami secara benar tujuan dan manfaat SOP dalam menjalankan organisasi, adanya anggapan bahwa dengan adanya SOP justru mempersulit pekerjaan mereka serta tidak adanya motivasi kuat dalam diri karyawan untuk berkembang lebih maju. Hambatan individu ini merupakan hambatan paling dominan. Salah satunya adalah tingkat Pendidikan yang kurang memadai

menyebabkan seseorang kurang memiliki kemampuan ataupun kompetensi dalam mengaplikasikan SOP.

Menurut keterangan dari Ka Unit Sipa Kopmen Primkoppol Mapolda Jatim mengenai faktor penghambat dalam proses peningkatan kualitas pelayanan yang mengatakan bahwa :

“Untuk kurangnya pemahaman SOP ini sangat mempengaruhi proses peningkatan kualitas pelayanan, dari segi manajerial organisasi seperti gaya kepemimpinan yang berbeda dan pemahaman personal tentang SOP berbeda-beda. Terkadang kita sudah mengikuti SOP namun dari pihak pengurus koperasi masih dikatakan kurang benar. Maka dari itu sangat perlu membedah lagi terkait SOP yang benar seperti ini dan untuk mengevaluasi kinerja tiap bulannya. Jadi tugas pengurus dan petugas sipa ini yakni harus satu pemikiran, satu pendapat dalam tujuan yang sama.” (Hasil wawancara tanggal 16 Maret 2023)

Dari pendapat yang diatas dapat menarik kesimpulan bahwa kurangnya pemahaman SOP dalam Manejerial dan Personal. Sudah menwujudkan tujuan namun masih dengan pemikiran yang berbeda-beda. Petugas masih kesulitan dalam alur koordinasi yang masih rumit di internal koperasi. Mungkin yang harus dirubah yakni budaya organisasi dan saling mengevaluasi SOP yang sudah diterapkan. Manejerial yang terlalu mencampur adukan urusan pribadi dengan pekerjaan itu yang membuat kurang professional dalam menerapkan budaya organisasi yang baik.

### **4.1.3 Strategi Mengembangkan Pelayanan Prima**

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi penting untuk terus dilakukan. Untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan mengembangkan strategi pelayanan prima :

#### **1. Penyusunan Standart Pelayanan**

Suatu tolok ukur dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Tolok ukur dalam KepMen PAN 63/2003 merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

#### **2. Penyusunan SOP**

Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja.

#### **3. Pengukuran Kinerja Pelayanan**

Dalam penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, melakukan penyesuaian anggaran, mendorong agar lebih



memperhatikan kebutuhan pelanggan yang dilayani dan menuntun perbaikan dalam kualitas pelayanan

#### 4. Pengelolaan Pengaduan

Dalam rangka menyelesaikan pengaduan dari pelanggan, pimpinan unit organisasi penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan hal-hal berikut :

- a. Menyusun prioritas dalam penyelesaian pengaduan
- b. Menentukan pejabat yang menyelesaikan pengaduan
- c. Menetapkan prosedur penyelesaian pengaduan
- d. Membuat rekomendasi penyelesaian pengaduan
- e. Memantau dan mengevaluasi penyelesaian pengaduan kepada pejabat yang berwenang
- f. Melaporkan proses dan hasil pengaduan kepada pejabat yang berwenang.

Menurut keterangan dari Pembina Yuliawan selaku sekretaris Primkoppol Mapolda Jatim, mengenai strategi untuk mengembangkan pelayanan prima mengatakan bahwa :

“Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yakni yang pertama, adalah akan menyediakan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan dan mendorong mengembangkan diri untuk dapat meningkatkan keterampilan dan inovatif dalam meningkatkan pelayanan. Yang kedua, menyaring kritik dan saran dari anggota yang melakukan layanan simpan pinjam. Yang ketiga, memonitoring dan mengevaluasi tentang SOP secara rutin terhadap kinerja pelayanan, mengidentifikasi keberhasilan strategi yang telah diterapkan. Dan pengurus akan mengupayakan untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas dari anggota koperasi dengan cara mengelola pengaduan dan memberikan reward.” (Hasil Wawancara Pada tanggal 03 Mei 2023)

Dari pendapat yang di atas peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa dalam mengatur strategi dalam mengembangkan pelayanan prima sudah cukup baik. Namun perlu diperhatikan lagi terhadap penyusunan standart pelayanan, penyusunan SOP, pengukuran kinerja, dan pengelolaan pengaduan secara berkala.

## **4.2 Analisa Data**

### **4.2.1 Cara Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sesuai Dengan Dimensi**

#### **Kualitas Pelayanan Publik**

##### **1. Dimensi Tangibel (Berwujud)**

- Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- Kemudahan dalam proses pelayanan
- Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Tanya : Apakah peralatan dan fasilitas yang digunakan dalam pelayanan terlihat bersih dan rapi?

Jawab : Terkait fasilitas dan peralatan yang terdapat pada kantor koperasi sudah cukup baik. Namun di area ruang tunggu terasa sangat panas saat di siang hari, karena kurangnya ventilasi udara di bagian dapur. Sebab ruangan sipa terletak sebelah dengan dapur kantor. (Hasil wawancara tanggal 02 Februari 2023)

Tanya : Apakah petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang layanan yang disediakan?

Jawab : Jika dapat dinilai, saya beri nilai 8. Saya rasa petugas sudah cukup menguasai dalam menjelaskan terkait produk layanan yang terdapat di unit sipa. Dan terkait pelayanan sipa tentang pencairan dana cukup cepat dan simple, karena syarat dan ketentuan sangatlah fleksibel di ruang lingkup anggota PNS dan Polri. Untuk saat ini mungkin kepercayaan anggota sedikit berkurang, terkait kasus yang sedang terjadi di unit Sipa dengan Bensat Propam yang menyalahi aturan atau kebijakan yang ada. Namun, kasus ini masih proses hukum kode etik oleh Bid Propam Polda Jatim. (Hasil wawancara tanggal 02 Februari 2023)

Jawaban terwawancara diatas merupakan jawaban dari rumusan masalah ke 1. Begitupun respon dari pengurus adalah salah satu bukti pelaksanaan teori konsep pelayanan prima menurut Barata dalam (Lauvena, 2015) yakni Kemampuan dan Perhatian. Fasilitas dan peralatan yang tersedia di koperasi sudah cukup baik. Tetapi di area ruang tunggu masih perlu dibenahi. Dan terdapat kasus yang terjadi di Unit Sipa dengan Bensat Propam yang menyalah gunakan kekuasaan. Kasus ini masih dalam proses hukum oleh Bid Propam Polda Jatim. Upaya yang akan dilakukan oleh pengurus agar tidak terulang kembali yakni melakukan pemeriksaan SOP secara terbuka dan menyeluruh, agar transparan dan dapat dinilai oleh seluruh anggota koperasi bahwa Koperasi Primkoppol adalah korban.

## 2. Dimensi Reliability (Kehandalan)

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- Memiliki standar pelayanan yang jelas

- Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Tanya : Apakah layanan di Unit Simpan Pinjam dapat digunakan dengan mudah dan nyaman bagi anggota koperasi?

Jawab : Terkait pelayanan menurut saya sudah cukup baik. Dan juga dari dulu koperasi sudah menjadi solusi butuh dana bagi anggota di Polda Jatim dalam simpan pinjam, yang salah satunya yakni dalam pencairannya sangat cepat dan persyaratan juga transparan dan mudah sehingga anggota merasa puas dalam menhandalkan layanan jasa simpan pinjam ini. Untuk menggunakan layanan simpan pinjam ini sangat menguntungkan bagi kita untuk mendapatkan SHU tiap tahunnya. (Hasil wawancara tanggal 02 Februari 2023)

Tanya : Apakah layanan di Unit Simpan Pinjam dapat diandalkan untuk kebutuhan anggota koperasi?

Jawab : Menurut saya ya mba, terkait layanan sipa yang ada di Primkoppol Mapolda Jatim ini, sangat membantu bagi anggota yang memerlukan dana cepat. Bunga yang sangat ringan dan pembayaran melalui bensat masing-masing dengan potong gaji. Dan disini juga pengajuan dana maksimal 60 juta tiap anggota dengan syarat yang sangat mudah, Angsurannya pun hingga sampai 35x, lalu pencairan juga cepat banget mba. Koperasi membutuhkan anggota, anggota membutuhkan koperasi. Konsepnya seperti itu mbaa. (Hasil wawancara tanggal 02 Februari 2023)

Jawaban terwawancara diatas merupakan jawaban dari rumusan masalah ke 1. Begitupun respon dari pengurus adalah salah satu bukti pelaksanaan teori konsep pelayanan prima menurut Barata dalam (Lauvena, 2015) yakni Tindakan dan Tanggung Jawab. Pelayanan sudah cukup baik dengan bentuk kecepatan dalam pencairan yang cepat, persyaratan yang sangat mudah, biaya admin

dan bunga sangat rendah, anggurannya pun bisa 35x. Bagi anggota koperasi sudah cukup baik dan perlu dipertahankan lagi. Dan menurut pengurus koperasi primkoppol sudah menyesuaikan dari AD ART koperasi dalam mengajukan permohonan pinjaman. Maka dari itu, pelaksanaan pelayanan sudah optimal dan perlu mengadakan evaluasi secara berkala.

### 3. Dimensi Responsiviness (Respon/Ketanggapam)

- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Tanya : Seberapa cepat petugas dalam merespon pertanyaan dari anggota koperasi melalui telepon atau media sosial?

Jawab : Jika dapat dinilai, saya beri nilai 9. Karena petugas sangat cepat dalam merespon pertanyaan terkait sipa. Lalu pencairan dana juga sangat cepat dari pengalaman saya, saya mengajukan pinjaman siang jam 10, lalu jam 11 sudah langsung cair dananya. Terkait pelayanan sudah cukup baik dan harus dibertahan kan lagi. Dan juga petugas yang ada di unit sipa ini sudah sangat tanggap dan berpengalaman dalam menjawab pertanyaan tentang sipa walaupun diluar jam kerja, biasanya anggota itu ya gitu tidak tau jam kerja koperasi sudah selesai namun tetap saja menghubungi ya Namanya orang butuh dana ya gimana lagi, tetapi petugas sipa siap melayani dengan baik. (Hasil wawancara tanggal 02 Februari 2023)

Tanya : Bagaimana petugas untuk menindaklanjuti permintaan anggota Koperasi yang belum terpenuhi?

Jawab : Dalam menindak lanjuti terkait pengajuan pinjaman dari petugas cukup sangat tegas dan benar. Karena banyak sekali anggota PNS atau Polri yang tidak menaati peraturan pada saat pemotongan gaji yang sesuai tagihan dari siapa, salah satunya yakni gaji tidak dapat dipotong atau gajinya habis untuk dibayarkan tagihan lainnya. Terlalu banyak tagihan dan tidak sesuai pada target gaji masing-masing. (Hasil wawancara pada tanggal 02 Februari 2023)

Jawaban terwawancara diatas merupakan jawaban dari rumusan masalah ke 1. Begitupun respon dari pengurus adalah salah satu bukti pelaksanaan teori konsep pelayanan prima menurut Barata dalam (Lauvena, 2015) yakni Kemampuan dan Sikap. Petugas dalam merespon atau menanggapi pertanyaan sudah cukup baik secara professional. Dan petugas sudah memiliki ketegasan dalam pengajuan pinjaman bagi anggota koperasi yang tidak dapat terpotong gajinya, sebab anggota koperasi tidak meminjam di Koperasi Primkoppol saja. Terlalu banyak tangihan pinjaman dan tidak sesuai dengan target masing-masing tiap anggota per bulannya. Menurut pengurus Koperasi Primkoppol sudah menegaskan bahwa pelayanan harus diperhatikan lagi, sebab koperasi menyediakan jasa pelayanan.

#### 4. Dimensi Assurance (Jaminan)

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

➤ Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Tanya : Apa saja jaminan yang diberikan oleh koperasi konsumen primkoppol mapolda jatim kepada anggota koperasi terkait layanan di Unit Simpan Pinjam?

Jawab : Jika dapat dinilai, saya beri nilai 9. Kanit dan petugas melakukan verifikasi informasi yang digunakan oleh unit sipa, melakukan cross-checking terhadap informasi yang disampaikan dengan mengonfirmasi kebenaran informasi, lalu memeriksa fakta dan data yang terkait informasi yang disampaikan untuk memastikan kebenarannya, meminta klarifikasi jika terdapat informasi yang masih diragukan kebenarannya. Dan terkait pelayanan di sipa sudah cukup baik, perlu untuk ditingkatkan dan dipertahankan lagi. (Hasil wawancara tanggal 14 Februari 2023)

Tanya : Apakah petugas memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada anggota koperasi akurat dan dapat dipercaya?

Jawab : Koperasi primkoppol dalam memberikan jaminan dalam segi pelayanan sudah cukup menurut saya. Dari ketepatan waktu dalam melayani, kepastian biaya yang sudah sesuai dengan kebijakan koperasi. Yang paling diunggulkan di Koperasi primkoppol yakni persyaratan mudah, pencairan cepat, bunga kecil, SHU meningkat setiap bulan sesuai pinjaman yang pernah diambil. SHU ini lah paling disenangi oleh anggota mba, termasuk saya. Jadi adanya sipa di koperasi primkoppol ini sangat menguntungkan bagi anggota polda jatim dalam mencari pinjamana modal. (Hasil wawancara tanggal 14 Februari 2023)

Jawaban terwawancara diatas merupakan jawaban dari rumusan masalah ke 1. Begitupun respon dari pengurus adalah salah satu bukti pelaksanaan teori konsep pelayanan prima menurut Barata dalam (Lauvena, 2015) yakni Tanggung Jawab. Jaminan terkait informasi yang valid dalam menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh anggota koperasi terhadap petugas. Dalam memverifikasikan informasi sudah cukup optimal, dan perlu di pertahankan. Dan jaminan ketepatan waktu dalam melayani hingga

sampai akhir kegiatan sudah cukup baik. Menurut Pengurus Koperasi Primkoppol memberikan jaminan kenyamanan, jaminan ketepatan waktu dan jaminan biaya bunga sangat rendah sudah optimal namun masih perlu dibenahi secara berkala.

#### 5. Dimensi Empathy (Empati)

- Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- Petugas melayani dengan sikap ramah
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Tanya : Apakah petugas pernah memilah atau memilih terhadap anggota yang akan mengajukan permohonan simpan pinjam?

Jawab : Menurut saya ya, petugas tidak pernah memilah atau memilih dalam melayani anggota yang akan melakukan kegiatan sipa. Bukan berarti pangkat saya Koppol, bisa seenaknya dengan biaya bunga yang tidak sesuai oleh kebijakan koperasi. Anggota koperasi semua wajib untuk mengikuti peraturan yang telah ditetapkan oleh Koperasi Primkoppol. Padahal peraturan yang berlaku ini sudah disepakati oleh seluruh anggota koperasi primkoppol pada saat Renja yang diadakan setiap tahunnya. Entah pangkat/jabatan yang paling tinggi pun, harus menaati aturan yang berlaku. (Hasil wawancara pada tanggal 14 Februari 2023)

Tanya : Apakah petugas pernah bersikap ramah dan sopan santun ke pelanggan khusus tertentu?

Jawab : Petugas yang ada di sipa, tidak pernah pilih kasih mba. . Tidak ada pelanggan khusus atau special, bagi petugas sipa semua yang mengajukan permohonan pinjaman dianggap setara walaupun ada yang jabatan dan pangkat



yang tinggi. Petugas sipa juga sangat open minded dalam menampung saran dan masukan dari masing-masing anggota. Jadi ya saya menilai petugasnya sudah baik dan harus mengikuti jaman dalam bentuk pelayanan dan pembayaran. (Hasil wawancara tanggal 14 Februari 2023)

Jawaban terwawancara diatas merupakan jawaban dari rumusan masalah ke 1. Begitupun respon dari pengurus adalah salah satu bukti pelaksanaan teori konsep pelayanan prima menurut Barata dalam (Lauvena, 2015) yakni Sikap dan Perhatian. Anggota koperasi tidak pernah mengalami diskriminasi oleh petugas sipa. Petugas sipa juga bersikap adil dan tegas dalam mengajukan pinjaman. Anggota koperasi menilai petugas sipa bahwa sudah sangat berpikiran open minded dalam menampung saran dan masukan. Menurut pengurus koperasi primkoppol terkait perilaku petugas dalam pelayanan sudah sangat diperhatikan dalam menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun), dan juga berpesan bahwa pelayanan jangan pernah melihat pangkat dan jabatan semua dianggap sama rata.

#### **4.2.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan**

##### **4.2.2.1 Faktor Pendukung dalam Pelaksanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan**

1. Partisipasi Anggota
2. Sarana Prasarana
3. Loyalitas Karyawan

Tanya : Apa saja faktor-faktor penghambat dalam menerapkan peningkatan kualitas pelayanan di Unit Simpan Pinjam Koperasi Konsumen Primkoppol Mapolda Jatim?  
Apakah dengan kurangnya pemahaman regulasi oleh anggota koperasi mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan?

Jawab : Untuk partisipasi anggota di kopmen ini sudah optimal, karena tingkat peminjam masih tinggi. Dan anggota merasakan bahwa mengajukan pinjaman di Kopmen Primkoppol ini sangat mudah, persyaratan sangat mudah, bunga kecil, dan juga pencairannya sangat cepat. Kopmen Primkoppol sudah mengupayakan dengan memfasilitasi bangunan dan peralatan yang mendukung dalam pelayanan sipa, walaupun banyak yang harus diperbaiki lagi. Bagi perusahaan sangat membutuhkan loyalitas dari karyawan, dan pengurus mengupayakan untuk terus memberikan fasilitas-fasilitas yang mendukung. Dan terkait upah, di Kopmen sendiri upah masih jauh dari kata UMK kota, namun pengurus untuk memberikan tunjangan yang sesuai untuk kebutuhan karyawan (Pembina, Sarno Widodo. Pada tanggal 03 Maret 2023)

Jawaban terwawancara diatas merupakan jawaban dari rumusan masalah ke 2. Begitupun respon dari pengurus adalah salah satu bukti pelaksanaan teori dari Mardiasmo (2009) prinsip-prinsip Good Governance yakni Demokrasi. Jawaban dari Pengurus koperasi Primkoppol diatas termasuk dalam faktor pendukung dalam pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan, partisipasi anggota Kopmen dalam keikutsertaan partisipasi dalam menggunakan layanan sipa sangatlah tinggi dan berdampak baik untuk meningkatkan kesejahteraan anggota dalam permodalan usaha. Kopmen Primkoppol Mapolda Jatim sudah cukup baik dalam memfasilitasi bangunan dan perlengkapan, walaupun masih banyak yang perlu diperbaiki. Untuk loyalitas karyawan sangat dibutuhkan oleh perusahaan, namun hal yang paling menonjol yakni upah yang masih dibawah UMK Kota,

namun pengurus sudah berupaya untuk memberikan tunjangan yang sesuai seperti BPJS, Simpanan Wajib, dan SHU.

#### **4.2.2.2 Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Peningkatan Kualitas**

##### **Pelayanan**

1. Kurangnya pemahaman SOP yang telah ditetapkan
  - a. Organisasi
  - b. Operasional
  - c. Manajerial
  - d. Personal

Tanya : Apa saja faktor pendukung dalam menerapkan peningkatan kualitas pelayanan di Unit Simpan Pinjam Koperasi Konsumen Primkoppol Mapolda Jatim?

Apakah partisipasi anggota koperasi sangat berpengaruh sangat positif bagi peningkatan kualitas pelayanan di Unit Simpan Pinjam Koperasi Konsumen Primkoppol Mapolda Jatim?

Jawab : Untuk kurangnya pemahaman SOP ini sangat mempengaruhi proses peningkatan kualitas pelayanan, dari segi manajerial organisasi seperti gaya kepemimpinan yang berbeda dan pemahaman personal tentang SOP berbeda-beda. Terkadang kita sudah mengikuti SOP namun dari pihak pengurus koperasi masih dikatakan kurang benar. Maka dari itu sangat perlu membedah lagi terkait SOP yang benar seperti ini dan untuk mengevaluasi kinerja tiap bulannya. Jadi tugas pengurus dan petugas sapa ini yakni harus satu pemikiran, satu pendapat dalam tujuan yang sama. (Hasil wawancara tanggal 16 Maret 2023)

Jawaban dari Pengurus koperasi Primkoppol diatas termasuk dalam faktor penghambat dalam pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan, kurangnya pemahaman SOP dalam Manajerial dan Personal. Sudah mewujudkan tujuan namun masih dengan

pemikiran yang berbeda-beda. Petugas masih kesulitan dalam alur koordinasi yang masih rumit di internal koperasi. Mungkin yang harus dirubah yakni budaya organisasi dan saling mengevaluasi SOP yang sudah diterapkan. Manajerial yang terlalu mencampur adukan urusan pribadi dengan pekerjaan itu yang membuat kurang professional dalam menerapkan budaya organisasi yang baik.

#### **4.2.3 Upaya Yang Dilakukan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dengan Mengembangkan Strategi Pelayanan Prima**

1. Penyusunan Standart Pelayanan
2. Penyusunan SOP
3. Pengukuran Kinerja Pelayanan
4. Pengelolaan Pengaduan

Tanya : Apa saja strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

Bagaimana cara mengembangkan strategi kualitas pelayanan yang efektif?

Apa yang perlu dipertimbangkan dalam merancang strategi kualitas pelayanan?

Bagaimana cara untuk menjaga agar strategi kualitas pelayanan tetap relevan dan efektif dari waktu ke waktu?

Bagaimana cara meningkatkan keterampilan dan kemampuan staff dalam memberikan pelayanan yang lebih baik?

Jawab : Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yakni yang pertama, adalah akan menyediakan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan dan mendorong mengembangkan diri untuk dapat meningkatkan keterampilan dan inovatif dalam meningkatkan pelayanan. Yang kedua, menyaring kritik dan saran dari anggota yang melakukan layanan simpan pinjam. Yang ketiga, memonitoring dan mengevaluasi tentang SOP secara rutin terhadap kinerja pelayanan, mengidentifikasi keberhasilan strategi yang telah diterapkan. Dan pengurus akan mengupayakan untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas dari anggota koperasi dengan cara mengelola pengaduan dan memberikan reward. (Pembina, Yuliawan. Pada tanggal 03 Mei 2023)

Jawaban terwawancara diatas merupakan jawaban dari rumusan masalah ke 3. Begitupun dengan tanggapan Pengurus koperasi Primkoppol diatas termasuk upaya dalam upaya mengembangkan strategi pelayanan prima sudah cukup baik. Namun perlu diperhatikan lagi terhadap penyusunan standart pelayanan, penyusunan SOP, pengukuran kinerja, dan pengelolaan pengaduan secara berkala.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penyajian serta interpretasi data yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau organisasi lain yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk kepuasan kepada penerima pelayanan.

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penyajian analisis serta interpretasi data yang dilakukan tentang peningkatan kualitas pelayanan Koperasi Konsumen Primkoppol Mapolda Jatim melalui Unit Simpan Pinjam, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

##### **1. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

- a. Dimensi Tangibel (Berwujud), fasilitas dan peralatan yang tersedia di kantor koperasi primkoppol sudah cukup baik. Namun untuk area ruang tunggu perlu untuk dibenahi karena kurangnya ventilasi udara. Dan terdapat kasus yang terjadi di Unit Sipa dengan Bensat Propam yang menyeret sejumlah nama anggota koperasi. Kasus ini sudah ditindak lanjuti oleh Bid Propam dengan pengurus koperasi dan sejumlah anggota yang terseret kasus ini. Pengurus koperasi juga kooperatif dalam menjalani pemeriksaan terkait SOP yang berlaku.

- b. Dimensi Reliability (Kehandalan), kecermatan petugas dalam melayani sudah berjalan dengan baik dalam menjelaskan proses pengajuan pinjaman hingga pencairan dana.
- c. Dimensi Responsiviness (Respon/Kehandalan), petugas dalam merespon atau menanggapi pertanyaan sudah cukup baik, cepat dan petugas pun memiliki sikap ketegasan dalam pengajuan pinjaman bagi anggota koperasi.
- d. Dimensi Assurance (Jaminan), petugas telah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dengan cepat dan jaminan terkait informasi yang valid dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh anggota koperasi.
- e. Dimensi Empathy (Empati), sikap petugas dalam melayani sudah cukup baik dan adil. Anggota koperasi tidak pernah merasakan sikap diskriminasi terhadap perlakuan petugas sipa.

## **2. Faktor-faktor pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan**

- a. Faktor pendukung dalam pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan yakni partisipasi anggota koperasi dalam keikutsertaan dalam menggunakan layanan sipa sangatlah tinggi dan cukup optimal. Kopmen Primkoppol sudah cukup baik dalam memfasilitasi bangunan dan perlengkapan namun masih perlu dibenahi. Untuk loyalitas petugas sudah cukup baik namun hal yang paling menonjol yaitu upah yang masih tergolong dibawah UMK Kota. Namun pengurus berupaya

untuk memberikan tunjangan yang sesuai seperti BPJS, Simpanan Wajib, dan SHU.

- b. Faktor penghambat dalam pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan yakni kurangnya pemahaman SOP dalam Manejerial dan personal. Dan petugas masih kesulitan dalam alur koordinasi yang masih rumit di internal koperasi. Manejerial yang terlalu mencampur adukan urusan pribadi dengan pekerjaan itu yang membuat kurang professional dalam menerapkan budaya organisasi yang baik.

### **3. Strategi mengembangkan pelayanan prima**

Dalam menerapkan strategi pelayanan sudah cukup baik. Penilaian dari anggota koperasi yang melakukan proses pengajuan pinjaman hingga pencairan dana sudah sangat puas.

## **5.2 Saran**

Dari hasil penelitian serta kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan atau sebagai bahan pertimbangan bagi Pengurus Koperasi Primkoppol Mapolda Jatim, agar dalam meningkatkan pelayanan publik kepada anggota koperasi secara lebih baik lagi. Adapun saran yang diberikan oleh peneliti yaitu sebagai berikut :

1. Pengawasan dalam proses pengajuan pinjaman harus tegas dan adil dalam membuat SOP atau aturan. Agar petugas sipa dapat menjalani SOP yang baik tanpa rasa bingung.



2. Menjalankan evaluasi kinerja petugas secara berkala agar dapat meminimalisir keluhan yang terjadi di sipa.
3. Perlunya menghilangkan budaya organisasi yang selalu mencampur adukan urusan pekerjaan dengan urusan pribadi. Sebab itulah perlu untuk meningkatkan rasa professional bagi personal masing-masing.
4. Perlu adanya peningkatan upah bagi petugas untuk meningkatkan loyalitas terhadap koperasi. Mungkin dengan upah yang sangat minim, membuat petugas kurang optimal dalam meningkatkan rasa loyalitas.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Skripsi:**

Putri, Cantika. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Anggita Syariah (KPPS) Anugerah Syariah Kecamatan Parakan Kabupaten Temanggung”. Skripsi, Universitas Negeri Semarang, 2018.

Fahmi. “Faktor-Faktor Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Pada Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Cabang Makasar”. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2014.

Khotimah, Husnul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Manfaat Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Swamitra Sunga Bahar Muaro Jambi”. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi, 2019.

Raharjo, Ary “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Usaha Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Simpathi di SMPN 1 Comal Tahun 2013/2014”. Skripsi, Universitas Negeri Semarang, 2015.

### **Buku:**

Dr. Hardiyansyah, M.Si. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.

Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia, 2022.

**Internet :**

Penerbitdeepublish.com. (2022, 05 Maret). Reduksi Data: Pengertian, Tujuan, Langkah-Langkah, dan Contohnya. Diakses pada 04 Januari 2023, Dari <https://penerbitdeepublish.com/reduksi-data-adalah/>

Dosengeografi.com. (2023, 25 Mei). Pengertian Penyajian Data, Bentuk, dan 3 Contohnya. Diakses 27 Mei 2023, Dari <https://dosengeografi.com/penyajian-data/>

<http://repository.unpas.ac.id/11922/4/BAB%20II.pdf>

[https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/246994/File\\_10-Bab-II-Landasan-Teori.pdf](https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/246994/File_10-Bab-II-Landasan-Teori.pdf)

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

### **PEDOMAN WAWANCARA**

Kepada Yth. Bapak/Ibu Pengurus Koperasi Konsumen

Di Primkoppol Mapolda Jatim

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh.

Sehubung dengan penulisan Skripsi saya dengan judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Koperasi Konsumen Primkoppol Mapolda Jatim Melalui Unit Simpan Pinjam”. Saya Anggrai Wati Maulinda Rufaidha NIM 1913121005 mahasiswa dari Universitas Bhayangkara Surabaya memohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu untuk menjadi narasumber dalam wawancara ini. Atas Kerjasama dan bantuannya yang diberikan saya ucapkan terimakasih serta mohon maaf sebesar-besarnya apabila terdapat sikap yang tidak berkenan di hari Bapak/Ibu.

#### **Pertanyaan 1**

Bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan di Koperasi Konsumen Primkoppol Mapolda Jatim?

1. Apakah peralatan dan fasilitas yang digunakan dalam pelayanan terlihat bersih dan rapi?
2. Apakah petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang layanan yang disediakan?

3. Apakah layanan di Unit Simpan Pinjam dapat digunakan dengan mudah dan nyaman bagi anggota koperasi?
4. Apakah layanan di Unit Simpan Pinjam dapat diandalkan untuk kebutuhan anggota koperasi?
5. Seberapa cepat petugas dalam merespon pertanyaan dari anggota koperasi melalui telepon atau media sosial?
6. Bagaimana petugas untuk menindaklanjuti permintaan anggota Koperasi yang belum terpenuhi?
7. Apa saja jaminan yang diberikan oleh koperasi konsumen primkoppol mapolda jatim kepada anggota koperasi terkait layanan di Unit Simpan Pinjam?
8. Apakah petugas memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada anggota koperasi akurat dan dapat dipercaya?
9. Apakah petugas pernah memilah atau memilih terhadap anggota yang akan mengajukan permohonan simpan pinjam?
10. Apakah petugas pernah bersikap ramah dan sopan santun ke pelanggan khusus tertentu?

## **Pertanyaan 2**

Apa aja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan anggota koperasi di Unit Simpan Pinjam Koperasi Konsumen Primkoppol Mapolda Jatim?

1. Apa saja faktor-faktor penghambat dalam menerapkan peningkatan kualitas pelayanan di Unit Simpan Pinjam Koperasi Konsumen Primkoppol Mapolda Jatim?
2. Apakah dengan kurangnya pemahaman regulasi oleh anggota koperasi mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan?
3. Apa saja faktor pendukung dalam menerapkan peningkatan kualitas pelayanan di Unit Simpan Pinjam Koperasi Konsumen Primkoppol Mapolda Jatim?
4. Apakah partisipasi anggota koperasi sangat berpengaruh sangat positif bagi peningkatan kualitas pelayanan di Unit Simpan Pinjam Koperasi Konsumen Primkoppol Mapolda Jatim?

### **Pertanyaan 3**

Apa upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengembangkan strategi pelayanan prima?

1. Apa saja strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
2. Bagaimana cara mengembangkan strategi kualitas pelayanan yang efektif?
3. Apa yang perlu dipertimbangkan dalam merancang strategi kualitas pelayanan?
4. Bagaimana cara untuk menjaga agar strategi kualitas pelayanan tetap relevan dan efektif dari waktu ke waktu?

5. Bagaimana cara meningkatkan keterampilan dan kemampuan staff dalam memberikan pelayanan yang lebih baik?

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian



YAYASAN BRATA BHAIKTI DAERAH JAWA TIMUR  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI

Administrasi Publik : 4119/SK/BAN-PT/Akred-PMT/S/VII/2022  
Ilmu Komunikasi : 1888/SK/BAN-PT/Akred/S/VI/2017  
Kampus : Jl. A. Yani 114 Surabaya Telp. 031-8285602, Ex. 120, 121 Fax. 031 - 8285601

Nomor : 48 /I/2023/FSP/UBHARA  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan ijin Penelitian & Survey

Surabaya, 26 Januari 2023

Kepada  
Yth. PRIMKOPPOL MAPOLDA  
JATIM  
Polda Jatim, Jl. Ahmad Yani  
No 116, Kec. Gayungan,  
di  
Surabaya

Dengan Hormat,

1. Dalam rangka usaha untuk menyusun suatu laporan penelitian/menyusun
2. n skripsi bagi mahasiswa/i tingkat akhir, maka dengan ini kami mengharapkan bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk memberi kesempatan guna melaksanakan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

3. Adapun mahasiswa/i tersebut adalah:

Nama : Anggrai Wati Maulinda Rufaidha  
NIM : 1913121005  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Peningkatan Kualitas Pelayanan Koperasi Primkoppol  
Mapolda Jatim melalui Unit Simpan Pinjam  
Tempat Penelitian : - PRIMKOPPOL MAPOLDA JATIM  
Lama Penelitian : 2 Bulan

4. Atas segala bantuan yang diberikan demi keberhasilan penelitian tersebut kami sampaikan terima kasih.




TEMBUSAN : Yth.  
- Kepala LPPM UBHARA

Dr. Prastowo, M.Si.



Lampiran 3 : Kartu Bimbingan



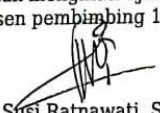
YAYASAN DRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR  
**UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
 Kampus: Jl. Ahmad Yani 114 Surabaya Telp. 031 - 8285602 , Fax. 031 - 8285601

---

**FORM BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : ANGGRAI WATI MAULINDA RUFIDHA NIM : 1913121005  
 Judul Skripsi : PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KOPERASI KONSUMEN  
 PRIMKOPPOL MAPOLDA JATIM MELALUI UNIT SIMPAN PINJAM  
 Pembimbing 1 : Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M. NIDN : 0717117001  
 Pembimbing 2 : Ismail, S.Sos., M.Si. NIDN : 0884750101

NO	TANGGAL	CATATAN REVISI	ACC
		Catatan revisi pengajuan judul : --tidak ada--	
①	16/03/2023	Bab I - Bab II	P.P.P.
②	18/05/2023	Bab III - Bab IV online	
③	15/06/2023	Bab V = ACC.	

Surabaya, 19 September 2022  
 Disetujui pada tanggal :  
 .....15/06/2023.....  
 untuk mengikuti ujian: **Proposal / Skripsi\***  
 Dosen pembimbing 1,  
  
 Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M.

CS Dipindai dengan CamScanner



YAYASAN BRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

Kampus: Jl. Ahmad Yani 114 Surabaya Telp. 031 - 8285602 , Fax. 031 - 8285601

FORM BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : ANGGRAI WATI MAULINDA RUFIDHA NIM : 1913121005  
Judul Skripsi : PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KOPERASI KONSUMEN  
PRIMKOPPOL MAPOLDA JATIM MELALUI UNIT SIMPAN PINJAM  
Pembimbing 1 : Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M. NIDN : 0717117001  
Pembimbing 2 : Ismail, S.Sos., M.Si. NIDN : 0884750101

NO	TANGGAL	CATATAN REVISI	ACC
		Catatan revisi pengajuan judul : --tidak ada--	
①	21/03/2023	Bab I	6
②	30/03/2023	Bab II	6
③	03/05/2023	Bab III	6
④	17/05/2023	Bab IV	6
⑤	07/06/2023	Bab V	6
7	7-6-2023	Acc	6

Surabaya, 19 September 2022

Disetujui pada tanggal :

07 Juni 2023

untuk mengikuti ujian: **Proposal / Skripsi\***)

Dosen pembimbing 2,

Ismail, S.Sos., M.Si.

Lampiran 4 : Dokumentasi







