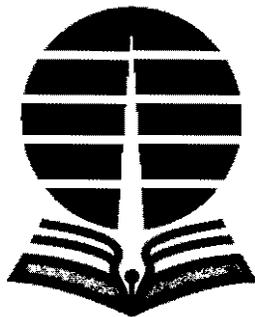




**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN  
DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH  
KABUPATEN FLORES TIMUR**



**TAPM** Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi  
Bidang Minat Administrasi Publik

Disusun Oleh :

**YOHANES HARYONO,SP**

**NIM: 018397465**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA  
2013**

UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARI

TAPM yang berjudul Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik pencabutan ijazah dan gelar.

Kupang, 15 Oktober 2013

Yang Menyatakan,



YOHANES HARYONO, SP

NIM.018397465

UNIVERSITAS TERBUKA

## LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

**Judul TAPM** : Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur

**Penyusun TAPM** : Yohanes Haryono, SP

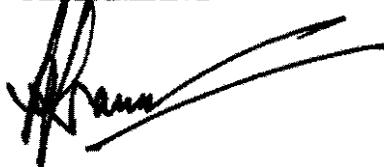
**NIM** : 018397465

**Program Studi** : Administrasi Publik

**Hari/Tanggal** :

Menyetujui,

**PEMBIMBING I**



Dr. FRANS GANA, M.Si  
NIP. 19600614 198702 1 001

**PEMBIMBING II**



Dr. TRI DARMAYANTI, MA  
NIP. 19600410 198903 2 001

Mengetahui,

**Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

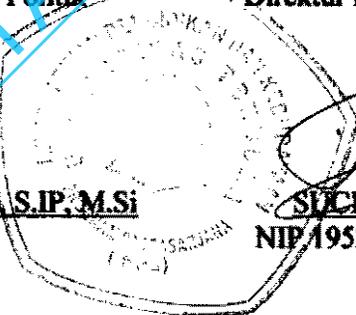


FLORENTINA RATHI WULANDARI, S.IP, M.Si  
NIP 19710609 199802 2 001

**Direktur Program Pascasarjana**



SUCIATI, M.Sc, Ph.D  
NIP 19520313 198503 2 001



UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Yohanes Haryono, SP  
N I M : 018397465  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Tesis : Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan  
Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten  
Flores Timur

Telah dipertahankan dihadapan sidang Panitia Penguji Tesis Program Pasca Sarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Sabtu, 15 Oktober 2013  
Waktu : 19.00 WITa

Dan telah dinyatakan LULUS.

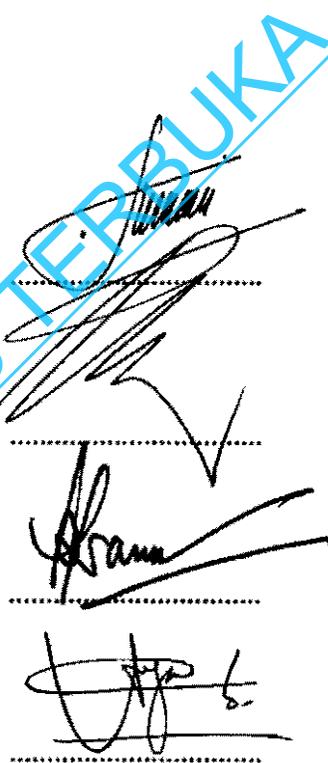
PANITIA PENGUJI TESIS :

Ketua Komisi Penguji :  
SUCIATI, M.Sc., Ph.D

Penguji Ahli :  
Prof. Dr. MARTANI HUSEINI

Pembimbing I :  
Dr. FRANS GANA, M.Si

Pembimbing II :  
Dr. TRI DARMAYANTI, MA



“Tuhan adalah gembalaku, tak akan kekurangan aku. Ia membaringkan aku di padang yang berumput hijau, Ia membimbingku ke air yang tenang; Ia menyegarkan jiwaku. Ia menuntunku ke jalan yang benar oleh karena namaNya”.  
(Mzm 23)

“Kupersembahkan untuk Kabupaten Flores Timur, Istri dan anak-anak-ku”

**UNIVERSITAS TERBUKA**

Sedikit capaian mesti harus diapresiasi walaupun tidak begitu mengagumkan. Sebab, senjata kita adalah sejarah, yang tak lain adalah jejak-jejak tapak kaki, yang akan menuntun langkah kita kedepan.

## ABSTRACT

**The Analyze of Society perception to public services management of Cooperation and Medium Small Entrepreneurs Office Government of Flores Timur Regency**

Yohanes Haryono, SP

Open University

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

**Keywords : Society perception, Public Services Management, Cooperation and Medium Small Entrepreneurs Office Government of Flores Timur Regency**

Society perception for services quality of governance in Indonesia generally assessing that services quality is still not yet as such as those which expected, this matter is visible from the number of complaining from the society at ministry of state apparatus utilization although misnistry of state cooperation and medium small entrepreneur Republic of Indonesian concerning procedure and mechanism work of services is excessively long and trivial, not transparent, less be informative, less be accommodative, less of consistency, limited facility and infrastructure, do not guarantee the certainty (law, time, and cost) and also still a lot of illegal charge and illegal action which have indication of deviation and corruption.

Society perception to public services management of Cooperation and Medium Small Entrepreneurs Office Government of Flores Timur Regency still not yet been known, whether its look like the society complaining? Therefore is needed the study to analyze how society perception to its services management.

This research is conducted at Cooperation and Medium Small Entrepreneurs Office Government of Flores Timur Regency, with purposes to analyzing the society perception to its public service management and knowing the factors that influencing public service quality.

Research method is descriptive method, with survey technique is spreading questioners to 52 people respondent of services consumer at the Cooperation and Medium Small Entrepreneurs Office Government of Flores Timur Regency.

Research result indicate that the society perceptions of the public services at Cooperation and Medium Small Entrepreneurs Office Government of Flores Timur Regency stated that public service management have well enough.

As for the factors that influencing the public service quality at Administration of Society and Society Prosperity Government of Flores Timur Regency based on crosstab analysis (the chisquare test) are simple aspect (the service procedure is excessively long and trivial), clarity aspect (less be transparency of expense), accuration aspect (the business is matching with it desired), security aspect (given the receipt evidence), and easy access aspect (the distance from office location to residence and the availibility of public transport to the office location). The public services management of Cooperation and Medium Small Entrepreneurs Office Government of Flores Timur Regency can be improved with the clarity of public service procedure, transparency of expense, certainty of time for finishing the business, clarity in administrative and technical conditions, easy access to the office location, and also the existence of Law concerning the public services management so that public services can be improved because of the present of public services minimum standard.

## ABSTRAK

### Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur

Yohanes Haryono, SP

Universitas Terbuka

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

**Kata Kunci :** Persepsi Masyarakat, Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintahan di Indonesia pada umumnya menilai kinerja pelayanan masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara maupun pada Kementerian Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Kabupaten Flores Timur masih belum diketahui, apakah menyerupai seperti pengaduan masyarakat tersebut? Oleh karena itu perlu adanya kajian untuk menganalisis bagaimana persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanannya.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur, dengan tujuan menganalisis persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif, dengan teknik survey yaitu penyebaran kuesioner kepada 52 orang responden pengguna pelayanan.

Dari hasil analisis diketahui bahwa persepsi masyarakat pengguna pelayanan publik menyatakan kalau penyelenggaraan pelayanan publik cukup memuaskan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, berdasarkan analisis *crosstab* (uji *chi-square*), yakni aspek kesederhanaan (prosedur pelayanan yang berbelit-belit), aspek kejelasan (adanya transparansi biaya yang dikeluarkan), aspek akurasi (urusan sesuai dengan yang dikehendaki), aspek keamanan (bukti tanda terima diberikan), dan aspek kemudahan akses (jarak lokasi kantor dengan tempat tinggal dan ketersediaan angkutan umum menuju lokasi kantor).

Prioritas dalam peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan dengan kejelasan dalam persyaratan teknis dan administratif serta adanya peraturan perundang-undangan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik sehingga pelayanan publik dapat ditingkatkan sesuai standar minimalnya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunia dan berkatNya kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini sebagai suatu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pasca Sarjana Studi Administrasi Publik.

Dalam penyelesaian tesis ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung membimbing penulisan tesis ini, maupun secara tidak langsung, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bupati Flores Timur, Bapak Yoseph Lagadoni Herin, S.Sos, yang telah memberikan kesempatan ijin belajar;
2. Wakil Bupati Flores Timur, Bapak Valentinus Sama Tukan, SIP, yang telah memberikan kesempatan ijin belajar;
3. Kepala Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur, Bapak Drs. Frederik Steven Bili, yang juga telah memberikan kesempatan ijin belajar;
4. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
5. Kepala UPBJJ-UT Kupang selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
6. Pembimbing I, Bapak Dr. Frans Gana, M.Si, Pembimbing II, Dr. Tri Darmayanti, MA yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan TAPM ini;
7. Ketua Bidang Ilmu/Program Magister Administrasi Publik selaku penanggung jawab Program Magister Administrasi Publik;
8. Istri tercinta Agustina Lamabelawa, SH, yang selalu mendukung dan memberi semangat dengan cinta dan anak-anak Saya, Julius Kia Henry Haryono, Gabbatha Rizky Twentino Haryono, Dewa Justiciano Amatuan Haryono, dengan keceriaannya membuat lebih semangat dalam menempuh ziarah pendidikan pascasarjana ini.

9. Bapak, Emak dan Ibu Mertua yang selalu berdoa dan memberikan restu;
10. Keluarga besar Lamabelawa dan segenap rumpun keluarga yang ada di dalamnya;
11. Keluarga besar Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur.

Penulis sangat menyadari bahwa TAPM ini masih jauh dari kesempurnaan penulis, untuk itu penulis dengan lapang dada mengharapkan saran dan kritik membangun dengan penuh keikhlasan, demi kesempurnaan TAPM ini, akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat berguna dan bermanfaat.

Larantuka, Juli 2013

Penulis

Yohanes Haryono, SP

UNIVERSITAS TERBUKA

## B I O D A T A

**NAMA** : YOHANES HARYONO, SP  
**Tempat/ Tanggal Lahir** : Kudus, 01 Maret 1971  
**Nama Ayah** : Paulus Djumadi  
**Nama Ibu** : Lidya Tina Rahayu  
**Istri** : Agustina Lamabelawa, SH  
**Anak-anak** : Julius (15), Gerry (12), Justy (7)  
**Pekerjaan** : Pegawai Negeri Sipil Daerah  
**Unit Kerja** : Pemerintah Kabupaten Flores Timur  
**SKPD** : Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur  
**Jabatan** : Kepala Seksi Bina Usaha Koperasi Pertanian  
**Alamat Rumah** : Lingkungan Kota Rowido, RT 012 RW 004  
 Kelurahan Sarotari, Kecamatan Larantuka  
 Kabupaten Flores Timur  
**Alamat Kantor** : Jln. TMP. Lapaktana No. 5 Larantuka  
**Pendidikan:**

1. SD Negeri Prambatan Kidul JI Kudus (1983)
2. SMP Negeri Kaliwungu Kudus (1986)
3. SMA NEGERI 3 KUDUS (1989)
4. S1 Sosial Ekonomi Pertanian Universitas Widya Gama -- Malang (1996)
5. S2 Magister Administrasi Publik --UPBJJ UT -- Kupang (2013)

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>BIODATA</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
A. Manajemen Sektor Publik .....	5
1. Birokrasi Pemerintahan .....	5
2. Organisasi Administrasi Publik.....	9
3. Prinsip <i>Good Governance</i> .....	14
4. Konsep <i>Reinventing Government</i> .....	17
B. Pelayanan Publik.....	21
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	22

2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	24
3. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	27
4. Standar Pelayanan Publik .....	29
5. Indikator Pelayanan Publik.....	31
C. Kerangka Pemikiran.....	35
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Definisi Konsep .....	37
C. Operasionalisasi Variabel .....	39
D. Populasi dan Sampel .....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	42
G. Metode Analisis .....	43
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
A. Gambaran Umum Kabupaten Flores Timur .....	46
1. Aspek Geografi.....	46
2. Aspek Demografi.....	49
B. Gambaran Umum Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur .....	53
1. Visi dan Misi .....	53
2. Tujuan dan Sasaran .....	54
3. Tugas Pokok dan Fungsi.....	55
4. Sumber Daya .....	71

5. Standar Pelayanan Minimal .....	73
C. Karakteristik Pengguna Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur .....	84
D. Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur.....	91
1. Kesederhanaan .....	91
2. Kejelasan .....	93
3. Kepastian Waktu .....	96
4. Akurasi .....	97
5. Keamanan .....	98
6. Tanggung Jawab .....	99
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).....	101
8. Kemudahan Akses .....	102
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan .....	104
10. Kenyamanan .....	106
E. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur .....	107
1. Penilaian Masyarakat Pengguna Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores	

Timur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara Agregat .....	108
2. Analisis Hubungan Antara Karakteristik Pengguna Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur...	109
3. Identifikasi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur.....	112
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>122</b>
A. Kesimpulan .....	122
B. Saran .....	123
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>125</b>

UNIVERSITAS TERBUKA

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 4.1.</b>	<b>Wilayah Administrasi Kabupaten Flores Timur.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel 4.2.</b>	<b>Topografi Kabupaten Flores Timur.....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel 4.3.</b>	<b>Luas Daerah Menurut Klasifikasi Kemiringan Kabupaten Flores Timur.....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel 4.4.</b>	<b>Luas Daerah Menurut Klasifikasi Ketinggian Kabupaten Flores Timur.....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel 4.5.</b>	<b>Penduduk Flores Timur dan sebarannya di Kecamatan.....</b>	<b>50</b>
<b>Tabel.4.6.</b>	<b>Keadaan Pegawai Dinas Koperasi dan UKM menurut pendidikan, Pangkat dan Golongan.....</b>	<b>71</b>
<b>Tabel 4.7.</b>	<b>Sarana dan Perlengkapan Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur.....</b>	<b>73</b>
<b>Tabel 4.8.</b>	<b>Standar Pelayanan Minimal Dinas Koperasi Dan UKM Kabupaten Flores Timur.....</b>	<b>76</b>
<b>Tabel 4.9.</b>	<b>Pengguna Pelayanan Publik Berdasarkan Jenis Kelamin.....</b>	<b>84</b>
<b>Tabel 4.10.</b>	<b>Pengguna Pelayanan Publik Berdasarkan Usia.....</b>	<b>85</b>
<b>Tabel 4.11.</b>	<b>Pengguna Pelayanan Publik Berdasarkan Pendidikan.....</b>	<b>87</b>
<b>Tabel 4.12.</b>	<b>Pengguna Pelayanan Publik Berdasarkan Pekerjaan.....</b>	<b>88</b>
<b>Tabel 4.13.</b>	<b>Pengguna Pelayanan Publik Berdasarkan Penghasilan Rata- rata Perbulan.....</b>	<b>90</b>
<b>Tabel 4.14.</b>	<b>Persepsi Responden Terhadap Prinsip Kesederhanaan.....</b>	<b>92</b>

<b>Tabel 4.15.</b> Persepsi Responden Terhadap Prinsip Kejelasan.....	96
<b>Tabel 4.16.</b> Persepsi Responden Terhadap Prinsip Kepastian Waktu.....	97
<b>Tabel 4.17.</b> Persepsi Responden Terhadap Prinsip Akurasi.....	98
<b>Tabel 4.18.</b> Persepsi Responden Terhadap Prinsip Keamanan.....	99
<b>Tabel 4.19.</b> Persepsi Responden Terhadap Prinsip Tanggung Jawab.....	100
<b>Tabel 4.20.</b> Persepsi Responden Terhadap Prinsip Kelengkapan Sarana dan Prasarana Kerja.....	102
<b>Tabel 4.21.</b> Persepsi Responden Terhadap Prinsip Kemudahan Akses.....	104
<b>Tabel 4.22.</b> Persepsi Responden Terhadap Prinsip Kedisiplinan, Kesopanandan Keramahan.....	105
<b>Tabel 4.23.</b> Persepsi Responden Terhadap Prinsip Kenyamanan.....	107
<b>Tabel 4.24.</b> Persepsi Masyarakat Pengguna Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	108
<b>Tabel 4.25.</b> Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Publik Dengan Variabel Pelayanan.....	120

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1.</b>	<b>Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>36</b>
<b>Gambar 4.1.</b>	<b>Penduduk Flores Timur dan sebarannya di Kecamatan.....</b>	<b>50</b>
<b>Gambar 4.2.</b>	<b>Peta Kabupaten Flores Timur.....</b>	<b>52</b>
<b>Gambar 4.3.</b>	<b>Struktur Organisasi Dinas Koperasi Dan UKM Kabupaten Flores Timur.....</b>	<b>70</b>
<b>Gambar 4.4</b>	<b>Pengguna Pelayanan Publik Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Pelayanan Publik Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna Pelayanan Publik Berdasarkan Jenis Kelamin....</b>	<b>85</b>
<b>Gambar 4.5.</b>	<b>Pengguna Pelayanan Publik Berdasarkan Usia Pengguna Pelayanan Publik Berdasarkan Usia.....</b>	<b>86</b>
<b>Gambar 4.6.</b>	<b>Pengguna Pelayanan Publik Berdasarkan Pendidikan.....</b>	<b>87</b>
<b>Gambar 4.7.</b>	<b>Pengguna Pelayanan Publik Berdasarkan Pekerjaan.....</b>	<b>89</b>
<b>Gambar 4.8.</b>	<b>Pengguna Pelayanan Publik Berdasarkan Penghasilan Rata-rata Perbulan.....</b>	<b>90</b>

**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	: Lembar Kuesioner.....	129
Lampiran 2	: Jenis Bantuan Pelayanan .....	132
Lampiran 3	: Pengolahan Data .....	133
Lampiran 4	: Uji Statistik Crosstab .....	135
Lampiran 5	: Data Responden .....	148

**UNIVERSITAS TERBUKA**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang.

Penerapan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia diyakini akan mampu mendekatkan pelayanan masyarakat, meningkatkan kesejahteraan rakyat, dan memupuk demokrasi. Dengan adanya otonomi daerah tersebut, kewenangan pemerintah daerah menjadi lebih luas dari sebelum adanya desentralisasi. Dalam pelaksanaan otonomi daerah ini, diharapkan pemerintah daerah melaksanakannya dengan tanggung jawab berdasarkan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Secara teoritik, Birokrasi Pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu; fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum (LAN, 2007).

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

Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintahan daerah, cakupannya sangat luas yaitu pelayanan yang menghasilkan *public goods*/barang publik, seperti jalan, jembatan, pasar dan lain-lain dan pelayanan yang menghasilkan peraturan perundang-undangan atau kebijakan yang harus dipatuhi oleh masyarakat (fungsi regulasi), seperti perizinan, Badan Hukum Lembaga Usaha, KTP, SIM dan kebutuhan lainnya.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah umumnya kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan korupsi, kolusi dan nepotisme.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas (prinsip *good governance*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Mengacu pada fungsi pelayanan, Pemerintah Kabupaten Flores Timur sebagai salah satu pemerintah daerah di Indonesia wajib untuk memberikan pelayanan

publik yang maksimal kepada masyarakat di Flores Timur. Pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Kabupaten Flores Timur harus secara menyeluruh pada struktur pemerintahan baik di dinas, badan, maupun kantor. Sebagai salah satu bagian pada Sekretariat Daerah Kabupaten Flores Timur, Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal, apalagi perannya yang mengurus bidang sosial kemasyarakatan dan pembinaan masyarakat maka pelayanan publik yang diberikan berhubungan langsung kepada masyarakat. Dengan memberikan pelayanan publik yang baik maka akan berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja Pemerintahan Kabupaten Flores Timur secara keseluruhan.

Persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur sendiri masih belum diketahui. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian untuk membahas persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur dan juga mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut. Dengan diidentifikasinya faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut maka pemerintah Kabupaten Flores Timur dapat berbenah diri untuk memberikan pelayanan publik lebih baik lagi dan maksimal.

## **B. Perumusan Masalah**

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

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur?

2. Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur?

### **C. Tujuan Penelitian**

Mengacu pada rumusan persoalan di atas maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur.
2. Memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Untuk Program Magister Administrasi Publik pada Universitas Terbuka, akan menambah penelitian mengenai pelayanan publik.
2. Untuk Pemerintah Kabupaten Flores Timur, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk mengubah paradigma pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan juga bagi pemerintah daerah lainnya di Indonesia.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Manajemen Sektor Publik

Manajemen sektor publik merupakan tugas yang dilakukan baik itu oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dalam menjalankan manajemen sektor publik harus memperhatikan beberapa hal seperti birokrasi pemerintahan, organisasi administrasi publik, prinsip *good governance* / pemerintahan yang baik, dan konsep *reinventing government* / pembaharuan pemerintah.

##### 1. Birokrasi Pemerintahan

Birokrasi merupakan suatu cara untuk mengkoordinasi tugas-tugas administrasi (manajemen) dalam skala besar secara sistematis. Birokrasi di dalam pemerintahan berbeda dengan birokrasi yang terjadi di sektor swasta/bisnis. Beberapa perbedaan tersebut antara lain, jika akan dilakukan perubahan dalam organisasi pemerintahan maka akan dibutuhkan banyak upaya politik, karena pemerintahan tidak lepas dari politik, sedangkan sektor swasta berjalan di dalam sistem pasar. Selain itu, organisasi swasta berada di dalam suatu sistem atau pasar yang lebih besar dan berfungsi dengan baik. Sedangkan administrasi pemerintahan umumnya berada dalam sistem yang berfungsi kurang baik. Banyak organisasi pemerintahan yang mempunyai misi ganda yang terkadang saling bertentangan, sedikit sekali yang menghadapi persaingan langsung, kinerjanya tak terukur, dan sedikit sekali yang dapat dipertanggungjawabkan kepada pelanggan.

Menurut Max Weber (1978), terdapat beberapa ciri-ciri pokok dari struktur birokrasi, yaitu :

- a. *Adanya pembagian kerja yang jelas.* Dalam menjalankan berbagai tugasnya, birokrasi membagi kegiatan-kegiatan pemerintah menjadi bagian-bagian yang masing-masing terpisah dan memiliki fungsi yang khas. Pembagian kerja seperti ini memungkinkan terjadinya spesialisasi fungsi. Dengan cara seperti ini, penugasan spesialis untuk tugas-tugas khusus bisa dilakukan dan setiap mereka bertanggung jawab atas terselesaikannya pekerjaan masing-masing.
- b. *Terdapat hierarki,* di mana atasan mempunyai otoritas untuk mengatur bawahannya. Hierarki itu berbentuk piramid di mana semakin tinggi suatu jenjang berarti pula semakin besar wewenang yang melekat di dalamnya dan semakin sedikit penghuninya. Hierarki wewenang ini juga mengindikasikan adanya hierarki tanggung jawab. Dalam hierarki itu setiap pejabat harus bertanggung jawab kepada atasannya mengenai keputusan-keputusan dan tindakan-tindakannya sendiri maupun yang dilakukan oleh bawahannya. Pada setiap hierarki, pejabat birokrasi memiliki hak memberi perintah dan pengarahan pada bawahannya, dan para bawahan itu berkewajiban untuk mematuhi. Sekalipun begitu, ruang lingkup wewenang memberi perintah itu secara jelas dibatasi hanya pada masalah-masalah yang berkaitan langsung dengan kegiatan resmi pemerintah.
- c. *Terdapat peraturan,* yang secara eksplisit menentukan tanggung jawab dan hubungan perilaku pemegang jabatan birokrasi. Kegiatan pemerintah diatur oleh suatu sistem aturan main yang abstrak. Aturan main itu merumuskan lingkup tanggung jawab para pemegang jabatan di berbagai posisi dan hubungan di antara mereka. Aturan-aturan itu juga menjamin

koordinasi berbagai tugas yang berbedadadan menjamin keseragaman pelaksanaan berbagai kegiatan itu.

- d. *Kemampuan teknis.* Pada prinsipnya jabatan-jabatan birokratik harus diisi oleh orang-orang yang memiliki kemampuan teknis yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Biasanya, kualifikasi atas para calon dilakukan dengan ujian atau berdasarkan sertifikat yang menunjukkan kemampuan mereka.
- e. *Impersonalitas hubungan.* Para pejabat birokrasi harus memiliki orientasi impersonal. Mereka harus menghindari pertimbangan pribadi dalam hubungannya dengan atasan atau bawahannya maupun dengan anggota masyarakat yang dilayaninya.
- f. *Adanya penjenjangan karir.* Pekerjaan dalam birokrasi pemerintah adalah pekerjaan karir. Para pejabat menduduki jabatan dalam birokrasi pemerintah melalui penunjukan, bukan melalui pemilihan seperti anggota legislatif. Mereka jauh lebih tergantung kepada atasan mereka dalam pemerintahan daripada kepada rakyat pemilih. Pada prinsipnya, promosi atau kenaikan jenjang didasarkan pada senioritas atau prestasi, atau keduanya.

Birokrasi pernah dianggap sebagai sebuah inovasi besar dalam pengorganisasian sektor publik, dimana birokrasi, yang pada awalnya adalah system pengorganisasian aktivitas pemerintahan, dinilai sebagai sistem yang paling efisien dan memungkinkan. Birokrasi telah berhasil mewujudkan koordinasi yang baik dengan membuat peraturan yang berlaku secara keseluruhan.

Dalam manajemen sektor publik, birokrasi dianggap sebagai “alat pemimpin” dalam masyarakat dan menjadikan birokrasi sebagai suatu instrumen kepemimpinan masyarakat yang kedudukannya amat besar. Hal inilah yang terus membudaya sehingga mengakibatkan adanya wabah dependensi, orang terlalu terbiasa menerima dan menjalankan perintah, petunjuk, pengarahan, dan pembinaan. Orang terlanjur mempunyai persangkaan bahwa masalah-masalah masa depan dapat dipecahkan dengan pendekatan yang sama. Hal inilah yang kemudian membuat masyarakat Indonesia tidak berpikir dan muncul perkataan “ABS (Asal Bapak Senang)”. Birokrasi seperti inilah yang membuat lemahnya kinerja birokrasi. Birokrasi yang paternalistik membuat semua hal tergantung pada keputusan penguasa di atas, menunggu kebijaksanaan di atas, yang penting semua beres dan aman, tidak ada masalah terhadap posisi/jabatan. Akhirnya birokrasi hanya dianggap sebagai pelayanan kepada pusat kekuasaan, lupa akan fungsi awalnya, yaitu pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Heady dan Wallis (dalam Kartasmita, 1997), birokrasi pemerintahan di negara-negara berkembang ditandai dengan beberapa kelemahan yang juga merupakan ciri utamanya, yaitu:

- a. Pola dasar (*basic pattern*) sistem administrasi negaranya merupakan tiruan atau jiplakan dari sistem administrasi kolonial yang dikembangkan negara penjajah khusus untuk negara yang dijajahnya.
- b. Birokrasi pemerintahan kekurangan sumberdaya manusia berkualitas baik dalam segi kepemimpinan, manajemen, kemampuan dan keterampilan teknis yang sesuai dengan kebutuhan pembangunan.

- c. Birokrasi cenderung mengutamakan atau berorientasi pada kepentingan pribadi atau kelompok daripada kepentingan masyarakat atau pencapaian sasaran yang bermanfaat bagi masyarakat banyak.
- d. Apa yang dinyatakan baik tertulis maupun lisan seringkali tidak sesuai dengan realitas.
- e. Birokrasi cenderung bersifat otonom dalam arti lepas dari proses politik dan pengawasan masyarakat. Birokrasi seakan-akan menjadi menara gading yang tidak tersentuh.

Untuk membentuk birokrasi yang lebih baik, maka dibutuhkan suatu pembaruan. Pembaruan sendiri didefinisikan sebagai suatu transformasi sistem dan organisasi pemerintah secara fundamental guna menciptakan peningkatan dramatis dalam efektifitas, efisiensi, dan kemampuan mereka untuk melakukan inovasi (Osborne, 1992). Pembaruan dilakukan guna memperbaiki kegagalan birokrasi yang selama ini diterapkan. Sesuai dengan definisi Birokrasi menurut Max Weber (dalam Albrow, 2004), birokrasi mengandung makna rasionalitas yang berarti menciptakan efisiensi dan produktifitas yang tinggi tidak hanya melalui rasio yang seimbang antara volume pekerjaan dengan jumlah pegawai yang profesional tetapi juga melalui penggunaan anggaran, penggunaan sarana, pengawasan, dan pelayanan kepada masyarakat.

## **2. Organisasi Administrasi Publik**

Beberapa pengertian tentang organisasi, antara lain :

- a. Henry L. Sisk (1969): Organisasi adalah suatu kelompok orang yang terikat bersama dalam hubungan formal untuk mencapai tujuan

organisasi. Merupakan proses penyusunan, atau pengaturan bagian-bagian organisasi.

- b. Edgar Schein (1979): Organisasi adalah koordinasi yang rasionala dari aktivitas-aktivitas sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan yang jelas, melalui pembagian kerja dan fungsi, dan melalui jenjang wewenang dan tanggung jawab.
- c. Cyril Soffer (1973): Organisasi adalah perserikatan orang-orang yang berkelompok bersama-sama sekitar pencapaian tujuan tertentu.

Dari sekian banyak definisi tersebut, secara garis besar definisi organisasi dapat disimpulkan menjadi tiga macam yaitu:

- a) Organisasi adalah kumpulan orang
- b) Organisasi adalah proses pembagian kerja
- c) Organisasi adalah sistem kerja sama, sistem hubungan atau sistem sosial

Guna memudahkan kiranya disusun suatu definisi organisasi secara sederhana:

*“Organisasi adalah sistem saling pengaruh antar orang dalam kelompok yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu”.*

Terdapat beberapa pengertian administrasi publik atau administrasi negara, yaitu:

- 1) Menurut David H. Rosenblum (1989), dalam bukunya *Public Administration Understanding* / memahami administrasi publik terdapat beberapa pengertian tentang administrasi publik, yaitu :
  - b. “Administrasi publik.... adalah bagian dari tindakan pemerintah, sebagai alat untuk mencapai tujuan dari pemerintah.”

- c. “Administrasi publik sebagai sebuah bidang, terfokus sebagai alat untuk mengimplementasikan kebijakan....”
- d. “...Administrasi publik dapat diidentifikasi secara baik sekali melalui bagian eksekutif pemerintah.”
- e. “Administrasi publik berbeda dengan ilmu politik dalam perwujudannya pada struktur birokrasi dan tingkah laku serta metodologinya. Administrasi publik berbeda dari ilmu administrasi dalam teknik evaluasi yang digunakan oleh organisasi nirlaba, dan karena organisasi yang berorientasi profit dianggap kurang memperjuangkan kepentingan publik dalam struktur pengambilan keputusan dan tingkah laku dari para administrator.”
- f. “Proses administrasi publik terdiri dari tindakan-tindakan yang dipengaruhi kepentingan pemerintah. Jadi sebagai kelanjutannya, sebagai bagian ‘bisnis’ dari pemerintah, fokus pada hukum yang dihasilkan oleh badan legislatif (atau agen berwenang lainnya) dan diinterpretasikan oleh pengadilan, melalui proses organisasi dan manajemen.”
- g. Administrasi publik:
- (a) Merupakan usaha kerjasama kelompok pada pembentukan masyarakat;
  - (b) Meliputi tiga cabang eksekutif, legislatif dan yudikatif serta hubungan diantaranya;
  - (c) Memiliki peran penting dalam memformulasikan kebijakan publik, dan sebagai bagian dari proses politik;
  - (d) Berbeda secara signifikan dengan administrasi privat; dan

- (e) Berhubungan dekat dengan sejumlah kelompok privat dan individu.
- 2) Menurut Leonard D. White (1926, renewed 1954) dalam bukunya *Introduction to the study of Public Administration* / pengantar studi administrasi publik memberikan pendapat: “Administrasi publik terdiri atas semua kegiatan negara dengan maksud untuk menunaikan dan melaksanakan kebijaksanaan negara”. Bahwa administrasi negara berhubungan dengan tindakan terhadap kenyataan-kenyataan tertentu, sesuai dengan tujuan-tujuan jangka panjang.
  - 3) Menurut Herbert A. Simondan Victor A. Thomson, Donald W. Smithburg, (1950, Cetakan ke-4, 2010) dalam bukunya *Public Administration* / administrasi publik, Administrasi negara atau administrasi publik adalah “kegiatan-kegiatan daripada bagian-bagian badan eksekutif pemerintahan nasional, negara bagian, pemerintah daerah, panitia dan dewan-dewan yang dibentuk kongres dan badan pembuat undang-undang negara bagian, perusahaan-perusahaan negara; dan badan-badan kenegaraan lain yang mempunyai ciri khusus.” Secara khusus dikecualikan adalah badan-badan yudikatif dan legislative di dalam administrasi pemerintahan dan non administrasi pemerintahan.
  - 4) Menurut Dimock & Koenig (1960), administrasi negara dapat mempunyai pengertian yang luas dan sempit. Dalam pengertian yang luas administrasi Negara didefinisikan sebagai “kegiatan daripada negara dalam melaksanakan kekuasaan politiknya”, sedangkan dalam pengertian sempit, “administrasi negara adalah suatu kegiatan daripada badan eksekutif dalam penyelenggaraan pemerintahan”.

Dari beberapa pengertian di atas, administrasi negara atau administrasi publik adalah “semua kegiatan yang berhubungan dengan peranan badan-badan dalam suatu pemerintahan dan juga hubungan antara badan-badan tersebut, dimana kebijaksanaan dan tindakan dari badan-badan tersebut akan berpengaruh terhadap administrasi dari kebijaksanaan pemerintah.”

Jadi pengertian dari Organisasi Administrasi Publik adalah sistem saling pengaruh antar semua kegiatan yang berhubungan dengan peranan badan-badan dalam suatu pemerintahan dan juga hubungan antara badan-badan tersebut, dimana kebijaksanaan dan tindakan dari badan-badan tersebut akan berpengaruh terhadap administrasi dari kebijaksanaan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu.

Dalam suatu birokrasi publik (pemerintahan) memungkinkan terjadinya suatu penyimpangan seperti *mal-administrasi*. Dengan pengertian dari *mal-administrasi* adalah merupakan suatu praktek yang menyimpang dari etika administrasi atau suatu praktek administrasi yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi. Nigro & Nigro dalam Muhadjir Darwin (2001) menyatakan bahwa terdapat 8 bentuk *mal-administrasi* yaitu ketidakjujuran (*dishonesty*), perilaku yang buruk (*unethical behaviour*), mengabaikan hukum (*disregard of the law*) dalam menafsirkan hukum, perlakuan yang tidak adil terhadap pegawai, inefisiensi bruto (*gross inefficiency*), menutup-nutupi kesalahan, gagal menunjukkan inisiatif.

Bentuk-bentuk *mal-administrasi* yaitu adanya praktek-praktek korupsi, kolusi dan nepotisme dalam suatu birokrasi. Sebagai seorang kepala daerah yang memiliki jiwa kepemimpinan harus memiliki itikad dan kemauan untuk memberantas adanya perilaku-perilaku *mal-administrasi* dalam

keperintahannya. Sebagai seorang pemimpin, kepala daerah harus memberikan contoh yang baik bagi orang-orang yang dipimpinnya, seperti menjauhkan diri dari tindakan melakukan korupsi atau tindakan *mal-administrasi* lainnya. Dengan adanya kepemimpinan yang bersih akan memberikan suatu sistem pemerintahan yang akan dihormati oleh masyarakat di daerah yang dipimpinnya, masyarakat akan dengan sukarela membantu penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk tujuan bersama yaitu meningkatkan kemajuan daerahnya.

### 3. Prinsip *Good Governance*

Selama beberapa tahun belakangan ini *Good Governance* (pemerintahan yang baik) marak dibicarakan sebagai solusi usaha penyesuaian terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dalam mengelola sektor publik di segala bidang. Mengingat gelombang perubahan yang dihadapi oleh pemerintah pada masa yang akan datang akan semakin kompleks, baik itu dari tekanan eksternal maupun dari internal masyarakatnya. Selain sebagai cara yang dinilai ampuh, *good governance* akhirnya berkembang sebagai tuntutan masyarakat yang semakin cerdas dan kritis untuk dapat berpartisipasi dalam proses pengambilan kebijakan publik. Sistem ini diyakini dapat mengatasi makin kompleksnya faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan kebijakan tersebut, antara lain didukung oleh sifatnya yang fleksibel yaitu dapat diterapkan di semua level pemerintahan dalam suatu negara.

Terdapat beberapa rumusan prinsip *Good Governance* yang disusun oleh lembaga-lembaga yang berbeda di seluruh dunia, antara lain United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific pada tahun 2004, UNDP, World Bank, dan Pemerintah Indonesia sendiri. Tetapi secara umum

semua prinsip tersebut mengemukakan pertimbangan yang sama mengenai faktor-faktor dominan yang berpengaruh dan terkait dalam urusan publik..

Prinsip-prinsip *Good Governance* menurut UNDP (Prasetijo, 2009) adalah :

a. *Participation* (Partisipasi)

Keterlibatan masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Partisipasi merupakan sistem timbal balik yang tidak hanya membutuhkan aksi dari masyarakat tetapi juga memerlukan reaksi dari pemerintah atau pejabat berwenang.

b. *Rule of Law* (Aturan Main)

Penegakan hukum yang telah ditetapkan dan berlaku di daerah yang bersangkutan secara obyektif. Perwujudan prinsip ini memerlukan kedisiplinan masyarakat dan penegak hukum serta pemerintah itu sendiri.

c. *Transparency* (Transparansi)

Transparansi berhubungan dengan kemudahan dalam memperoleh informasi perencanaan maupun kebijakan publik, proses pengambilan keputusannya dan dasar pertimbangannya. Transparansi dapat berjalan apabila terdapat kejujuran dan kesesuaian tujuan untuk kesejahteraan masyarakat tanpa sisipan kepentingan kelompok.

d. *Responsiveness* (Tanggap)

Seiring dengan makin maraknya perubahan di segala bidang, maka pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik harus cepat dan tepat dalam menanggapi perubahan tersebut.

e. *Consensus orientation* (Orientasi Konsensus)

Semua keputusan yang diambil berorientasi kepada kepentingan masyarakat yang lebih luas, dan sedapat mungkin mengusahakan terbentuknya konsensus dalam masyarakat.

f. *Equity* (Hak akan keadilan)

Kesamaan dalam hal kesempatan dalam memperoleh kesejahteraan dan keadilan bagi masyarakat. Dalam prakteknya, diharapkan tidak ada lagi kecenderungan keberpihakan pada pihak atau golongan tertentu.

g. *Efficiency and effectiveness* (efisiensi dan efektif)

Efisien dan efektif dalam hal penggunaan sumber daya dalam pembangunan untuk kesejahteraan masyarakat.

h. *Accountability* (akuntabilitas)

Tuntutan pertanggungjawaban atas setiap kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan publik menjadi penting bagi berlangsungnya sistem pemerintahan yang baik berdasarkan kepercayaan.

i. *Strategic vision* (strategi pandangan ke depan)

Orientasi pemerintah dan masyarakat terhadap visi jangka panjang, tidak hanya tujuan jangka pendek yang sesaat.

Sedangkan dalam pemerintahan Negara Indonesia sendiri konsep *Good Governance* diidentifikasi sebagai suatu pemerintahan yang profesional, menegakkan supremasi hukum dan HAM, transparan, akuntabilitas, bersih, demokratis, desentralistik, partisipatif, berkeadilan, berdayaguna dan berhasil guna, serta meningkatkan daya saing. Unsur-unsur yang dicakup dalam konsep tersebut menunjukkan proses yang seharusnya dilakukan dalam menjalankan urusan-urusan publik mengingat hubungannya bukan hanya internal pemerintahan

tetapi juga mengenai kondisi dan respon eksternal publik sebagai obyek pelayanan pemerintah. (Lembaga Aparatur Negara (LAN), 2007)

Pelaksanaan konsep *Good Governance* pada kenyataannya tidak mudah. Konsep ideal yang dirumuskan untuk mengarahkan pembangunan negara menjadi lebih baik ini ternyata tidak akan menghasilkan perubahan yang diinginkan jika struktur dan sistem pemerintahan yang menyelenggarakannya masih bersifat konvensional. Tuntutan-tuntutan secara otomatis muncul seiring dengan meluasnya pewacanaan konsep *Good Governance* di kalangan masyarakat. Implikasi secara umum yang terjadi adalah tuntutan akan adanya reformasi kelembagaan dan reformasi manajemen sektor publik.

#### **4. Konsep *Reinventing Government***

Konsep *reinventing government* (pembaharuan pemerintah) ini diajukan oleh Osborne dan Gaebler (1992) dengan perspektif baru mengenai pemerintah yakni :

##### **a. Pemerintah Katalis**

Fokus pada pemberian pengarah bukan pada produksi pelayanan publik. Pemerintah sebaiknya memfokuskan diri pada pemberian pengarah sedangkan produksi pelayanan publik diserahkan pada pihak swasta dan/atau sektor pihak ketiga (lembaga swadaya masyarakat dan non profit lainnya).

##### **b. Pemerintah Milik Rakyat**

Memberi wewenang pada masyarakat daripada melayani. Pemerintah daerah sebaiknya memberi wewenang kepada masyarakat sehingga mereka mampu menjadi masyarakat yang dapat menolong dirinya sendiri (*community self-help*).

c. Pemerintah yang Kompetitif

Menyuntikkan semangat kompetitif dalam pemberian pelayanan publik. Kompetisi adalah satu-satunya cara untuk menghemat biaya sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan kompetisi, banyak pelayanan publik yang dapat ditingkatkan kualitasnya tanpa harus memperbesar biaya.

d. Pemerintah yang Digerakkan Oleh Misi

Mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan menjadi organisasi yang digerakkan oleh misi. Apa yang dapat dan tidak dapat dilaksanakan oleh pemerintah daerah diatur dalam mandatnya. Namun tujuan pemerintah daerah bukanlah mandatnya, tetapi misinya.

e. Pemerintah yang Berorientasi Hasil

Membiayai hasil bukan masukan. Pemerintah daerah wirausaha/*marketing local government* berusaha untuk membiayai hasil dan bukan masukan. Pemerintah daerah wirausaha akan mengembangkan suatu standar kinerja yang mengukur seberapa baik suatu unit kerja mampu memecahkan permasalahan yang menjadi tanggung jawabnya. Semakin baik kinerjanya, semakin baik pula dana yang akan dialokasikan untuk mengganti semua dana yang telah dikeluarkan oleh unit kerjaitu.

f. Pemerintah berorientasi pada pelanggan

Pemerintah yang berfokus terhadap pelanggan (masyarakat).

g. Pemerintah Wirausaha

Mampu memberikan pendapatan dan tidak sekedar membelanjakan. Pemerintah daerah wirausaha dapat mengembangkan pusat-pusat pendapatan salah satunya dari proses penyediaan pelayanan publik..

#### h. Pemerintah Antisipatif

Berupaya mencegah daripada mengobati. Pemerintah daerah wirausaha tidak reaktif tapi proaktif. Pemerintah daerah wirausaha tidak hanya mencoba untuk mencegah, tetapi juga berupaya keras untuk mengantisipasi masa depan.

#### i. Pemerintah Desentralisasi

Dari hirarki menuju partisipatif dan tim kerja. Pengambilan keputusan digeser ketangan masyarakat, asosiasi, Lembaga Swadaya Masyarakat, dan lain-lain.

#### j. Pemerintah Berorientasi pada mekanisme pasar

Mengadakan perubahan dengan mekanisme pasar (sistem insentif) dan bukan dengan mekanisme administratif (sistem prosedur dan pemaksaan). Dalam mekanisme administratif, pemerintah daerah tradisional menggunakan perintah dan pengendalian, mengeluarkan prosedur dan definisi baku dan kemudian memerintahkan orang untuk melaksanakannya (sesuai dengan prosedur tersebut).

Dalam mekanisme pasar, pemerintah daerah wirausaha tidak memerintahkan dan mengawasi tetapi mengembangkan dan menggunakan sistem insentif agar orang tidak melakukan kegiatan yang merugikan masyarakat.

Konsep *reinventing government* muncul sebagai kritik atas kinerja pemerintah selama ini dan sebagai antisipasi atas berbagai perubahan yang akan terjadi. Konsep *reinventing government* harus diikuti oleh perubahan-perubahan lain seperti dilakukannya *bureaucracy reengineering*/menumbuhkan keahlian birokrasi, *rightsizing*, dan perbaikan mekanisme *reward and punishment*/hukuman dan penghargaan (Osborne dan Gaebler, 1992).

Penerapan konsep *reinventing government* membutuhkan arah yang jelas dan *political will* / kemauan politik yang kuat dari pemerintah dan dukungan dari

masyarakat. Selain itu, yang terpenting adalah adanya perubahan pola pikir dan mentalitas baru di tubuh birokrasi pemerintah itu sendiri karena sebaik apapun konsep yang ditawarkan jika semangat dan mentalitas penyelenggara pemerintahan masih menggunakan paradigma lama, konsep tersebut hanya akan menjadi slogan tanpa ada perubahan.

Kesepuluh prinsip dasar *reinventing government* tidak serta merta dapat dilakukan dalam menjalankan pemerintahan (manajemen pemerintahan), untuk itu yang harus dilihat dalam menjalankan prinsip tersebut adalah sumber daya manusia yang menjadi tulang punggung dalam perubahan yang diterapkan, maupun system kelembagaan, keuangan maupun program manajemen pemerintahan itu sendiri. Osborne dan Plastrik (1996) menjelaskan ada lima strategi kunci dalam melakukan pembaharuan (*reinventing*) organisasi pemerintahan untuk menjadi pemerintahan yang wirausaha yakni :

- a. Strategi Inti (*Core Strategy*), strategi ini mempunyai tiga pendekatan dasar yaitu :
  - 1) Menentukan kejelasan tujuan
  - 2) Memisahkan fungsi pengarah dari fungsi pelaksanaan
  - 3) Memperbaiki maksud
- b. Strategi Konsekuensi (*consequence strategy*), pendekatan yang ditawarkan dalam strategi konsekuensi ini meliputi :
  - 1) Manajemen perusahaan
  - 2) Kompetisi teratas
  - 3) Manajemen kinerja

- c. Strategi pelanggan (*costumer strategy*), yaitu menempatkan pelanggan sebagai pengarah, strategi ini mempunyai pilihan-pilihan :
- 1) Pilihan pelanggan
  - 2) Pilihan kompetitif
  - 3) Pemastian mutu pelanggan
- d. Strategi kontrol (*control strategy*), tawaran pendekatan yang digunakan meliputi :
- 1) Pemberdayaan organisasi
  - 2) Pemberdayaan pegawai
  - 3) Pemberdayaan masyarakat
- e. Strategi Budaya (*culture strategy*), upaya yang dilakukan adalah :
- 1) Mengubah budaya dengan jalan menciptakan pengalaman baru.
  - 2) Penyentuhan perasaan upaya ini diharapkan dapat mengembangkan permufakatan baru.
  - 3) Mengubah pikiran, harapan dari langkah ini untuk mengembangkan mental baru.

## **B. Pelayanan Publik**

Secara teoritik, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu; fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum (Osborne, 1996 ; LAN, 2007).

- a. *Fungsi pelayanan*, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat.

- b. *Fungsi pembangunan*, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah *development function*/fungsi pembangunan dan *adaptive function*/fungsi adaptasi.
- c. *Fungsi pemerintahan umum*, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (*regulation function*).

Sebagai salah satu fungsi birokrasi pemerintahan maka pelayanan publik merupakan syarat penting untuk mengukur tingkat keberhasilan kinerja suatu pemerintahan daerah.

### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Beberapa pengertian yang berhubungan dengan Pelayanan dan Pelayanan Publik yang dikutip dari para ahli dan Pemerintah dapat diuraikan sebagai berikut:

#### a. Pelayanan

Konsep dasar atau pengertian Pelayanan (*Service*);

- 1) American Marketing Association, seperti dikutip oleh Donald W, Cowell, 1984:22 menyatakan bahwa; "*Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik*"

- 2) Lovelock, Christopher H, 2002, mengatakan bahwa “*service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung 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.
- 3) M.A. Imanto (Jurnal Ilmiah, *Administrasi Publik, Birokrasi Era Reformasi*, Vol. V No 1, September 2004 – Februari 2005, mengutip dari tesis Suparman/penulis dengan judul: *Mengenai Efektifitas Pelayanan Perizinan Kec. Ciledug Kab. Tangerang*) mengatakan bahwa siklus pelayanan adalah Sebuah rangkaian peristiwa yang dilalui pelanggan sewaktu menikmati atau menerima layanan yang diberikan. Dikatakan bahwa siklus layanan dimulai pada saat konsumen mengadakan kontak pertama kali dengan service delivery system/system pemberian pelayanan dan dilanjutkan dengan kontak-kontak berikutnya sampai dengan selesai jasa tersebut diberikan.

#### **b. Pelayanan Publik**

Konsep dasar atau pengertian Pelayanan Publik (*Public Services*);

- 1) Pelayanan Umum menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

2) Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa, pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum”, dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.

Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

## **2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan non pemerintah atau Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik menurut Osborne dan Gaebler (1992), yaitu unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara)

pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

*Unsur pertama* menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (*regulator*) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemda bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.

*Unsur kedua*, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.

*Unsur ketiga*, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsure kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah. Paradigma kebijakan

publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah terjadinya perubahan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma *rule government* bergeser menjadi paradigma *good governance*.

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai *regulator*/pembuat peraturan (*rule government* / peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

Peningkatan pelayanan kepada masyarakat seperti yang terdapat pada agenda *reinventing government* adalah pengembangan organisasi yang bermuara pada terwujudnya *a smaller, better, faster, and cheaper government* (pemerintah yang lebih kecil, lebih baik, lebih cepat, dan pemerintah yang lebih murah). Agenda *reinventing government* bertumpu pada prinsip *customer driven government* (pemerintah berorientasi pada pelanggan). Instrumen dari prinsip ini adalah pembalikan mental model pada birokrat dari keadaan yang lebih suka dilayani menuju pada lebih suka melayani. Paradigma lama menempatkan pemimpin birokrasi berada pada piramida tertinggi dengan warga negara (*customer*) berada pada posisi terbawah. Sebaliknya paradigma baru menempatkan warga negara

(*costumer*) berada pada posisi puncak dengan pemimpin birokrasi berada pada posisi paling bawah (Osborne, 1992 ; Hardjosoekarto, 1997).

### 3. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Ada sepuluh prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

a. Kesederhanaan;

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

b. Kejelasan;

1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;

2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;

3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu;

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi ;

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah

e. Keamanan;

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. **Tanggung jawab;**

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan Penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. **Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (teleteknika).**

h. **Kemudahan Akses;**

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

i. **Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan;**

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

j. **Kenyamanan;**

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

Untuk merealisasikan kesepuluh prinsip pelayanan umum tersebut tidak mudah, karena terkait dengan kompleksnya penyelenggaraan pelayanan umum, banyak faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja pelayanan yang optimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan umum mencakup; aparatur pemerintah sebagai penyelenggara (kualitas SDM); masyarakat atau pelanggan

sebagai pengguna atau penerima layanan umum; Peraturan Perundang-undangan; mekanisme dan prosedur penyelenggaraan pelayanan umum; sarana prasarana pendukung penyelenggaraan pelayanan; kelembagaan dan sumber pendanaan untuk kegiatan operasional pelayanan umum, dan yang paling menentukan adalah komitmen top pimpinan daerah.

Upaya meningkatkan kinerja pelayanan umum akan mendapat hambatan, manakala kita tidak memahami masalah-masalah yang ada pada masing-masing faktor yang mempengaruhi tersebut, oleh karena itu diperlukan kemampuan untuk memadukan dan mengintegrasikan masing-masing faktor tersebut.

#### **4. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen.

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

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu Penyelesaian;
- c. Biaya Pelayanan;
- d. Produk Pelayanan;
- e. Sarana dan Prasarana;
- f. Kompetensi petugas pelayanan;

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- 1) Dasar Hukum
- 2) Persyaratan;
- 3) Prosedur pelayanan;
- 4) Waktu Penyelesaian;
- 5) Biaya Pelayanan;
- 6) Produk Pelayanan;
- 7) Sarana dan Prasarana;
- 8) Kompetensi petugas pelayanan;
- 9) Pengawasan intern;
- 10) Pengawasan extern;
- 11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- 12) Jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, dasar pertimbangannya cukup realistik karena memasukan materi muatan dasar hukum memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas bagi standar pelayanan tersebut. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparatp penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Hal ini diperlukan dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengerti dan diterima oleh masyarakat (*stakeholder*).

#### 5. Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut (Parasuraman, Zeithami dan Berry, 1988):

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- c. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance".
- d. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

- e. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Parasuraman, Zeithami dan Berry diidentifikasi 10 (sepuluh) faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan publik (Tjiptono, 2005), yaitu :

- a. *Reliability* (keandalan), mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).
- b. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
- c. *Competence* (kompetensi), artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan tertentu.
- d. *Access* (akses), meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
- e. *Courtesy* (kesopanan), meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para contact person/pihak yang berhubungan.
- f. *Communication* (komunikasi), artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- g. *Credibility* (kepercayaan), yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
- h. *Security* (keamanan), yaitu aman dari bahaya, risiko, keragu-raguan.
- i. *Understanding/knowing the customer* (memahami/mengetahui pelanggan), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- j. *Tangibles* (bukti), yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.

Menurut LAN (2003), kriteria-kriteria pelayanan tersebut antara lain:

- a. Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
- b. Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
- c. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
- d. Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
- e. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
- f. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.

- g. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
- h. Komunikasi antara petugas dan pelanggan. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
- i. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
- j. Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
- k. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.
- l. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.
- m. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenal dan fasilitas penunjang lainnya.

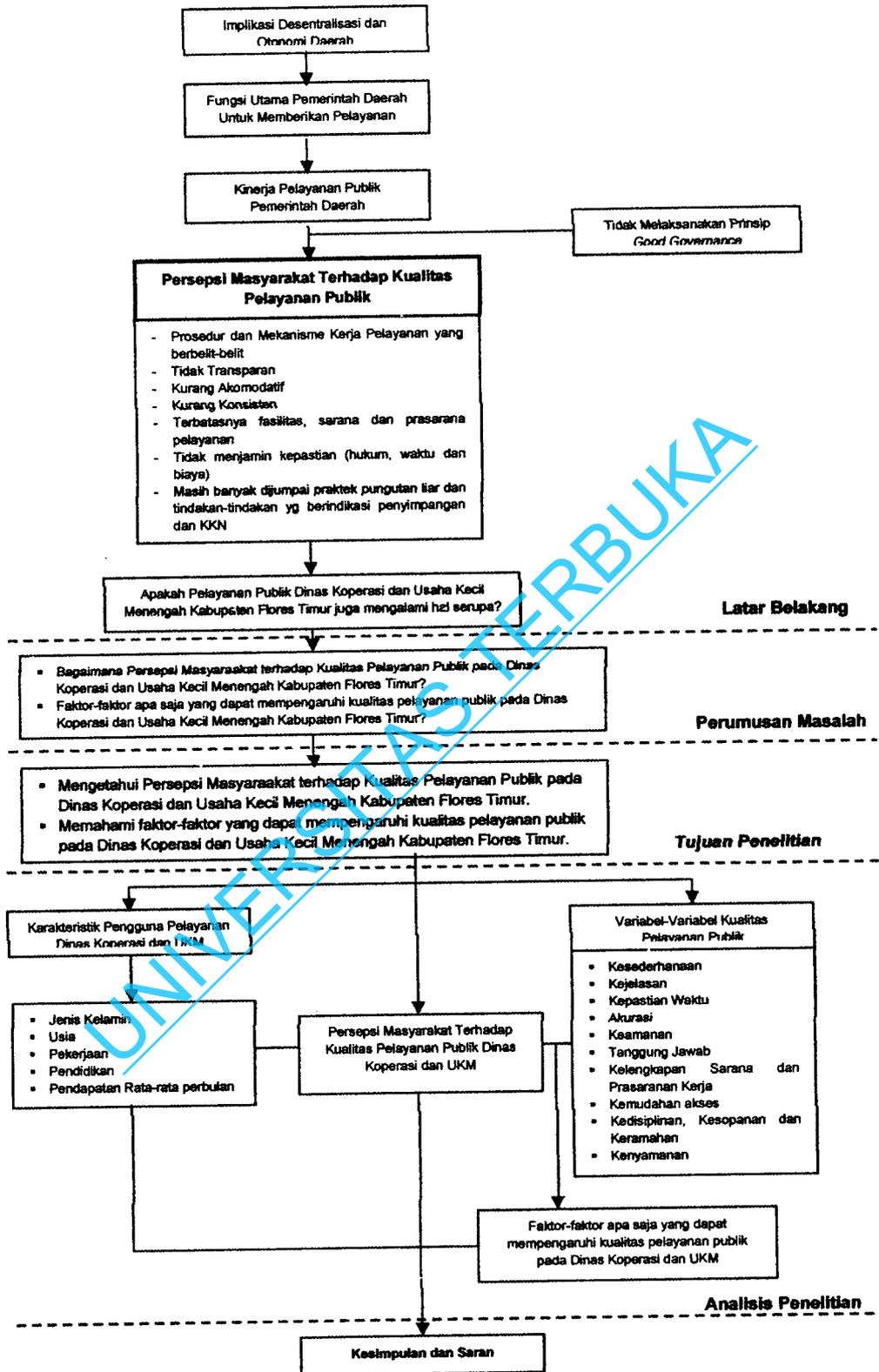
- n. Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
- o. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

### **C. Kerangka Pemikiran**

Adapun kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini :

UNIVERSITAS TERBUKA

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran



## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Metode yang dilakukan untuk mengolah dan menganalisis penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Nasir (1988) mendefinisikan metode penelitian deskriptif sebagai metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar belaka. Penelitian ini dilakukan terhadap masyarakat pengguna pelayanan untuk menilai bagaimana pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut. Kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan persepsi masyarakat pengguna pelayanan pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur. Dari persepsi tersebut akan diambil kesimpulan mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut.

#### **B. Definisi Konsep**

Adapun konsep penelitian ini adalah mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik didefinisikan sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan dapat diartikan bagaimana prosedur pelayanan publik apakah berbelit-belit, mudah dipahami, atau mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dapat didefinisikan dengan persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik yang jelas, unit kerja/pejabat yang

- berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu berkaitan dengan bagaimana pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
  - d. Akurasi berkaitan dengan produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
  - e. Keamanan berkaitan dengan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
  - f. Tanggung jawab berkaitan dengan pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja yakni berkaitan dengan peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (teletematika).
  - h. Kemudahan Akses berkaitan dengan tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
  - i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan dapat diartikan dengan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
  - j. Kenyamanan dapat diartikan dengan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan

yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

### **C. Operasionalisasi Variabel**

Variabel-variabel pada penelitian ini diperoleh dari tinjauan pustaka mengenai pelayanan publik pada bab II, dari variabel-variabel ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur.

Adapun variabel-variabel penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Kesederhanaan;

1. Prosedur pelayanan publik berbelit-belit
2. Prosedur pelayanan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

b. Kejelasan;

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
2. Mengetahui bagian yang akan mengurus pelayanan
3. Pegawai berkompeten terhadap tugas dan fungsinya
4. Pegawai mudah ditemui
5. Transparansi biaya yang dikeluarkan

c. Kepastian waktu;

Waktu untuk menyelesaikan urusan

d. Akurasi;

Urusan sesuai dengan yang dikehendaki.

e. Keamanan;

Bukti tanda terima diberikan.

f. Tanggung jawab;

1. Pegawai bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan
  2. Penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (teletematika); Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pendukung Kantor
- h. Kemudahan Akses;
1. Jarak lokasi kantor dengan tempat tinggal
  2. Ketersediaan angkutan umum menuju Lokasi Kantor
  3. Kondisi jalan menuju kantor
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan;
1. Penampilan pegawai kantor bersih dan rapi
  2. Perilaku pegawai ramah dan sopan
- j. Kenyamanan;
1. Kondisi kantor seperti kebersihan dan keindahan
  2. Ketersediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, parkir, toilet, dan tempat ibadah

#### **D. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah suatu himpunan unit yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian di mana kita tertarik untuk mempelajarinya (Kuncoro, 2001). Dalam penelitian ini populasi yang dimaksudkan adalah semua masyarakat yang menggunakan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur.

Sampel adalah suatu himpunan bagian (*subset*) dari unit populasi (Kuncoro, 2001). Sampel dari penelitian ini adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi (masyarakat pengguna pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur). Pengambilan sampel dalam penelitian ini haruslah sampel yang merepresentasikan populasi yang ada. Oleh karena itu, pengambilan sampel yang hanya pada pengguna pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur merupakan salah satu langkah untuk menghindari hasil yang bias dan tidak valid dalam penelitian. Apabila sampel tidak merepresentasikan populasinya maka hasilnya akan sangat membahayakan (Healey, 2002).

Jumlah sampel berdasarkan pendapat Roscoe seperti dikutip Sekaran (2006) bahwa ukuran sampel lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 telah mencukupi untuk digunakan dalam semua penelitian. Teknik pengambilan sampel ditentukan dengan *convenience sampling* yaitu pengambilan sampel responden dari masyarakat/pengguna pelayanan yang mudah ditemui pada lokasi penelitian sebanyak 52 (lima puluh dua) responden. Dasar pengambilan teknik *convenience sampling* ini tidak menjadi permasalahan atau menurunkan kualitas hasil penelitian karena bagaimanapun rumitnya teknik yang digunakan tidak akan menjamin *representativeness* (keterwakilan), maka yang terpenting adalah sampel yang representatif atau benar-benar mewakili populasi (Healey, 2002).

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yakni dengan pengumpulan data primer maupun data sekunder. Sumber data sekunder adalah dokumen dan arsip pemerintah

(Organisasi Kesekretariatan Daerah Kabupaten Flores Timur, Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur, Badan Pusat Statistik (BPS), dan kantor/badan/dinas yang terkait lainnya). Untuk pengumpulan data primer dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna pelayanan publik Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur untuk memperoleh data primer. Penggunaan data primer tersebut dilakukan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Daftar pertanyaan pada kuesioner disusun berdasarkan variabel-variabel yang berkemungkinan mempengaruhi kualitas pelayanan publik yakni kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana kerja (peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika / teletematika), kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan. Kuesioner dapat dilihat pada *Lampiran 1*.

#### **F. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian dikhususkan pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur dilokasi perkantoran Pemerintah Kabupaten Flores Timur di Larantuka. Penggunaan lokasi ini dikarenakan pengunjung kantor tersebut merupakan masyarakat potensial pengguna pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur.

Waktu penelitian 5 (Lima) bulan yakni dari bulan Maret 2013 sampai bulan Juli 2013.

## **G. Metode Analisis**

Pokok dari penelitian ini membahas kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur. Berdasarkan pokok penelitian tersebut maka pendekatan analisis penelitian yang dilakukan adalah bagaimana persepsi publik terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan, dan kemudian memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut.

Pendekatan penelitian dapat dilakukan melalui beberapa tahapan penelitian.

Tahapan pendekatan penelitian ini antara lain :

1. Melakukan kajian pustaka, yang meliputi pengumpulan teori yang berkaitan dengan topik penelitian seperti teori manajemen sektor publik, teori pelayanan publik, serta teori lain yang mempengaruhi dalam analisis penelitian.
2. Melakukan pengumpulan data dan informasi, yang meliputi pengumpulan data primer yakni dengan penyebaran kuesioner maupun data sekunder sebagai pendukung dan dasar bagi kajian pustaka, serta penyusunan kerangka kuesioner, penentuan banyaknya kuesioner, dan sebaran kuesioner di wilayah penelitian.
3. Mengidentifikasi karakteristik pengguna pelayanan publik. Karakteristik pengguna pelayanan publik dapat dikaji dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, dan pendapatan rata-rata perbulan.
4. Menentukan variabel-variabel yang berkemungkinan untuk mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Penentuan variabel dilakukan pada tinjauan pustaka dan berdasarkan berbagai pertimbangan tertentu.

5. Mengetahui persepsi pengguna pelayanan publik terhadap kualitas pelayanan publik Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur.
6. Memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur.
7. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan penelitian sebagai dasar dalam menentukan saran yang terkait dengan penelitian ini.

Metode penelitian deskriptif ini digunakan untuk menganalisis hal-hal berikut yakni :

- a. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur.
- b. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur.

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur dapat dilakukan dengan analisis tabulasi silang/*crosstab* (nilai *chi-square*). Ada tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur dengan faktor-faktor yang kemungkinan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik dapat diketahui dari nilai *chi-square*. Output yang dihasilkan adalah factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur. Maka, hipotesis yang diajukan yakni :

- Ho : Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur dengan faktor-faktor yang kemungkinan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.
- H1 : Ada hubungan antara kualitas pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur dengan faktor-faktor yang kemungkinan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Pengambilan keputusan yang dapat dilakukan yakni :

- a. Berdasarkan perbandingan *Chi-Square* ( $\chi^2$ ) Uji dan Tabel. (Tingkat Kepercayaan 95 % ;  $\alpha= 5$  %)  
Jika *Chi-Square* Hitung < *Chi-Square* Tabel, maka Ho diterima.  
Jika *Chi-Square* Hitung > *Chi-Square* Tabel, maka Ho ditolak.
- b. Berdasarkan probabilitas.  
Jika probabilitas > 0,05, maka Ho diterima.  
Jika probabilitas < 0,05, maka Ho ditolak.

## BAB IV

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## A. Gambaran Umum Kabupaten Flores Timur.

## 1. Aspek Geografi.

Kabupaten Flores Timur terletak antara  $08^{\circ} 04' - 08^{\circ} 40'$  LS dan  $122^{\circ} 38' - 123^{\circ} 57'$  BT. Bagian utara berbatasan dengan laut Flores, selatan berbatasan dengan laut Sawu, timur berbatasan dengan Kabupaten Lembata dan barat berbatasan dengan Kabupaten Sikka. Luas wilayah seluruhnya 5.983,38 km<sup>2</sup>, terdiri dari luas daratan 1.812,85 km<sup>2</sup> (31 persen luas wilayah) yang tersebar pada 3 pulau besar dan 27 pulau kecil serta luas lautan 4.170,53 km<sup>2</sup> (69 persen luas wilayah). Secara administrasi pemerintahan Kabupaten Flores Timur terdiri dari 19 Kecamatan dan 229 Desa dan 21 Kelurahan. Sebaran Kecamatan, Desa/Kelurahan disajikan dalam tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1. Wilayah Administrasi Kabupaten Flores Timur

Pulau	Kecamatan	Desa	Kelurahan	Luas Daerah Area (Km <sup>2</sup> )	Persen Luas (%)
	1. Wulanggitang	11	-	255,96	14,11
	2. Titehena	14	-	211,70	11,68
	3. Tanjung Bunga	16	-	234,55	12,94
	4. Ile Mandiri	8	-	74,24	4,10
	5. Larantuka	2	18	75,91	4,19
	6. Demon Pagong	7	-	57,37	3,16
	7. Ile Bura	7	-	48,53	2,68
	8. Lewolema	7	-	108,61	5,99
	<b>Flores Timur Daratan</b>	<b>72</b>	<b>18</b>	<b>1066,87</b>	<b>58,85</b>
	9. Solor Barat	14	1	128,28	7,08
	10. Solor Timur	17	-	66,56	3,67
	11. Solor Selatan	7	-	31,50	1,74
	<b>Solor</b>	<b>38</b>	<b>1</b>	<b>226,34</b>	<b>12,49</b>
	12. Adonara Barat	18	-	55,97	3,09
	13. Wetan Ulumado	12	-	75,81	4,18
	14. Adonara Timur	19	2	108,94	6,01
	15. Ile Boleng	21	-	51,39	2,83
	16. Witihama	16	-	77,97	4,30
	17. Klubagolit	12	-	45,12	2,49
	18. Adonara Tengah	13	-	57,99	3,20
	19. Adonara	8	-	46,45	2,56
	<b>Adonara</b>	<b>119</b>	<b>2</b>	<b>3106,06</b>	<b>28,66</b>
	<b>Flores Timur</b>	<b>229</b>	<b>21</b>	<b>1.812,85</b>	<b>31</b>

Sumber : BPS Kabupaten Flores Timur, 2012

Secara topografi bentangan alam Kabupaten Flores Timur merupakan wilayah berbukit dan bergunung. Kondisi alam tersebut ditandai dengan tingkat kemiringan, ketinggian dan tekstur tanah sebagaimana disajikan dalam Tabel 4.2; tabel 4.3 dan tabel 4.4 berikut ini.

**Tabel 4.2.** Topografi Kabupaten Flores Timur

No	Kemiringan/Ketinggian/ Tekstur Tanah	Luas (Km <sup>2</sup> )
1	Kemiringan :	
	❖ 0 – 12 %	417,20
	❖ 12 – 40 %	799,86
2	Ketinggian :	
	❖ 0 – 12 m	568,81
	❖ 100 – 500 m	934,63
3	Tekstur Tanah :	
	❖ Kasar	934,63
	❖ Sedang	856,17
	❖ Halus	38,56

Sumber : RTRW Kabupaten Flores Timur, 2007-2027

**Tabel 4.3.** Luas Daerah Menurut Klasifikasi Kemiringan Kabupaten Flores Timur

Pulau	Klasifikasi Menurut Kemiringan (Ha)					Total
	0-8% (Datar)	9-15% (Landai)	16-25% (Agak Curam)	26-40% (Curam)	>40% (sangat Curam)	
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]
Adonara	4.444,0	2.978,0	718,0	3.849,0	39.975,0	51.964,0
Solor	621,0	1.121,0	4.544,0	2.686,0	13.662,0	22.634,0
Daratan Flores	3.318,0	13.767,0	5.332,0	20.421,0	61.846,0	106.684,0
<b>Total</b>	<b>8.383,0</b>	<b>19.866,0</b>	<b>10.594,0</b>	<b>26.956,0</b>	<b>115.483,0</b>	<b>181.282,0</b>

Sumber : RTRW Kabupaten Flores Timur, 2007-2027

**Tabel 4.4.** Luas Daerah Menurut Klasifikasi Ketinggian Kabupaten Flores Timur

Pulau	Klasifikasi Menurut Ketinggian (Ha)						Total
	<2 m (Datar)	2-10 m (Berombak)	2-10 m (Bergelombang)	15-50 m (Berbukit Sedang)	50-300 m (Berbukit)	> 300 m (Bergunung)	
Adonara	2.508	1.227	3.871	-	3.965	40.393	51.964
Solor	62	1.639	3.264	-	1.881	15.229	22.634
Flores Bag. Timur	1.084	7.208	3.276	472	6.011	33.565	51.616
<b>Total</b>	<b>4.213</b>	<b>10.074</b>	<b>10.411</b>	<b>472</b>	<b>11.857</b>	<b>89.187</b>	<b>126.214</b>

Sumber : RTRW Kabupaten Flores Timur, Tahun 2007-2027

Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar wilayah Kabupaten Flores Timur memiliki tingkat kemiringan di atas 12%; daerah perbukitan dengan ketinggian rata-rata di atas 100 m, dan memiliki tekstur tanah antara kasar dan sedang. Kondisi wilayah geografis Flores Timur yang demikian dibarengi dengan keadaan iklim yang kering mengakibatkan wilayah Flores Timur rawan bencana longsor dan banjir.

Letak geografis Flores Timur tersebut berdampak pada klimatologi yaitu hanya mengalami 2 musim yakni musim kemarau dan musim hujan dengan intensitas hujan yang sangat minim. Konsekuensinya Flores Timur menjadi wilayah yang tergolong kering dan selalu terancam bencana kekeringan setiap tahun, karena hanya 4 bulan (Januari-Maret dan Desember) yang keadaannya relatif basah, sedangkan 8 bulan sisanya relatif kering.

Di wilayah Flores Timur terdapat empat buah gunung api yang masih aktif yaitu gunung Lewotobi laki-laki dengan tinggi 1.584 m dari permukaan laut, gunung Lewotobi perempuan dengan tinggi 1.703 m dari permukaan laut, gunung Leraboleng dengan tinggi 1.117 m dari permukaan laut, dan gunung Ile Boleng dengan tinggi 1.659 m dari permukaan laut. Masing-masing tersebar di pulau Flores (bagian timur) dan pulau Adonara. Pada satu sisi gunung-gunung tersebut banyak memberikan kontribusi terhadap tingkat kesuburan tanah, namun pada sisi yang lain menjadi sumber bencana yang setiap saat dapat mengancam yaitu gempa bumi dan letusan gunung berapi.

Berdasarkan potensi yang ada maka wilayah Flores Timur merupakan daerah potensial untuk pengembangan bidang pertanian dan pariwisata. Pengembangan pertanian diutamakan pertanian hortikultura dan perkebunan, karena umumnya

daerah-daerah dengan ketinggian beragam tersebut mempunyai iklim (suhu) yang cocok untuk berbagai jenis tanaman. Kawasan pertanian di kabupaten Flores Timur secara keseluruhan seluas 17.641,34 ha dengan rincian pertanian sawah seluas 128,43 ha, tegal seluas 3.624,17 ha dan perkebunan seluas 13.888,74 ha.

Dari segi hidrologi, Kabupaten Flores Timur memiliki 79 mata air yang tersebar di seluruh kecamatan dengan debit antara 0,5–20 liter perdetik. Sumber mata air tersebut umumnya berada pada kawasan hutan. Potensi kawasan hutan lindung yang perlu dijaga terdapat di kecamatan Ile Mandiri, Adonara Tengah, Ile Boleng, Wotan Ulumado, Adonara Timur, Demon Pagong, Ile Bura, Larantuka, Lewolema, Tanjung Bunga, Titehena dan Wulanggitang yang berfungsi melindungi kawasan yang ada di bawahnya dengan luas 27.996, 56 ha.

## **2. Aspek Demografi**

Berdasarkan hasil Sensus Penduduk 2012, jumlah penduduk Flores Timur sebanyak 232.605 orang, yang terdiri atas laki-laki sebanyak 111.494 orang dan perempuan sebanyak 121.111 orang. Total penduduk tersebut tersebar pada tiga pulau yang secara administrasi terdiri dari 19 kecamatan, 229 desa dan 21 kelurahan. Sebaran penduduk pada 19 kecamatan tersebut, dapat dicermati dalam tabel 4.5 dan gambar 4.1 berikut:

**Tabel 4.5.** Penduduk Flores Timur dan sebarannya di Kecamatan

No.	Kecamatan	Penduduk	
		Laki-laki	Perempuan
1.	Adonara	4.412	5.211
2.	Klubagolit	4.644	5.424
3.	Witihama	6.454	7.679
4.	Ile Boleng	6.269	7.597
5.	Adonara Timur	12.377	13.767
6.	Adonara Tengah	5.193	5.494
7.	Wotan Ulumado	3.816	4.056
8.	Adonara Barat	5.811	5.938
9.	Solor Timur	5.990	6.879
10.	Solor Selatan	2.125	2.712
11.	Solor Barat	4.307	5.045
12.	Demon Pagong	2.058	2.230
13.	Ile Mandiri	4.153	4.640
14.	Larantuka	18.538	18.733
15.	Lewolema	3.879	4.056
16.	Tanjung Bunga	5.959	5.966
17.	Ile Bura	2.958	3.289
18.	Titehena	5.490	5.667
19.	Wulanggitang	6.496	6.640
		111.494	121.111

Sumber : Hasil olahan (sumber data :BPS Flores Timur, Hasil SP Tahun 2012)

**Gambar 4.1.** Penduduk Flores Timur dan sebarannya di Kecamatan

Sumber : Hasil olahan (sumber data :BPS Flores Timur, Hasil SP Tahun 2012)

Konsentrasi penduduk Flores Timur paling tinggi di Kecamatan Larantuka diikuti Kecamatan Adonara Timur, dan yang terendah di Kecamatan Demon Pagong. Kepadatan penduduk Flores Timur adalah 128 orang per km<sup>2</sup> dengan kepadatan paling tinggi di Kecamatan Larantuka sebesar 762 orang per km<sup>2</sup>, sedangkan paling rendah di Kecamatan Tanjung Bunga sebesar 46 orang per km<sup>2</sup>. Tingkat kepadatan penduduk yang demikian menggambarkan bahwa sesungguhnya wilayah Flores Timur masih cukup luas untuk pengembangan ekonomi masyarakat. Walaupun demikian aksesibilitas antarwilayah masih merupakan faktor penghambat karena kesembilan belas kecamatan tersebut tersebar pada tiga pulau besar yakni pulau Adonara sebanyak 8 kecamatan, pulau Flores (bagian timur) sebanyak 8 kecamatan dan pulau Solor sebanyak 3 kecamatan.

*Sex ratio* penduduk Flores Timur sebesar 92. Hal ini berarti jumlah penduduk perempuan 8 persen lebih banyak dibandingkan jumlah penduduk laki-laki. *Sex ratio* terbesar di Kecamatan Tanjung Bunga, yakni sebesar 100 dan terkecil di Kecamatan Solor Selatan, yakni sebesar 78 yang berarti jumlah penduduk Kecamatan Tanjung Bunga berimbang antara laki-laki dan perempuan, sedangkan di Kecamatan Solor Selatan jumlah penduduk perempuan 22 persen lebih banyak dibandingkan laki-laki. Perbandingan jumlah penduduk perempuan lebih besar dari penduduk laki-laki di hampir setiap kecamatan disebabkan karena banyak tenaga kerja laki-laki mencari kerja di luar daerah bahkan di luar negeri khususnya di Malaysia. Dari total penduduk tersebut, 80 persen beragama Katolik, 0,6 persen beragama Kristen Protestan, 19 persen beragama Islam dan sisanya kurang dari 0,5 persen beragama Hindu dan Budha.

Laju pertumbuhan penduduk Flores Timur per tahun selama sepuluh tahun terakhir yakni dari tahun 2000-2010 sebesar 1,65 persen. Laju pertumbuhan penduduk ini lebih rendah dibanding laju pertumbuhan penduduk NTT (2,06 persen) namun lebih tinggi dari laju pertumbuhan penduduk nasional (1,49 persen). Jika dibandingkan dengan laju pertumbuhan penduduk periode 1990-2000, maka laju pertumbuhan penduduk mengalami peningkatan yang sangat tajam, yakni mencapai 87,5 persen (Laju Pertumbuhan Penduduk 1990-2000 = 0,88 persen). Kecamatan dengan laju pertumbuhan penduduk tertinggi adalah Larantuka (2,97 persen) disusul Adonara Barat (2,22 persen) dan Wotan Ulumado (2,02 persen). Kecamatan dengan laju pertumbuhan penduduk terendah adalah Solor Selatan (0,25 persen) disusul Solor Timur (0,50 persen) dan Wulanggitang (0,92 persen).

Gambar 4.2. Peta Kabupaten Flores Timur



## B. Gambaran Umum Dinas Koperasi Dan UKM Kabupaten Flores Timur

### 1. Visi dan Misi

Visi merupakan gambaran, kondisi atau kinerja yang diinginkan dicapai dalam kurun waktu, dapat pula menjadi inspirasi dan motivasi bagi Pemerintah Daerah dan semua lapisan masyarakat untuk bergerak bersama menuju kondisi nyata dan rasional, dengan bertumpu pada kemandirian dan otonomi Daerah.

Dalam rangka menata dan mengembangkan perekonomian yang merupakan bagian integral dari pembangunan Kabupaten Flores Timur dan Sejalan dengan Visi besar Pemerintah Daerah Kabupaten Flores Timur, maka Visi Dinas Koperasi dan UKM dalam mendukung Kepemimpinan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah Terpilih periode 2012-2016 adalah sebagai berikut :

“Terwujudnya Koperasi dan Usaha mikro, Kecil Menengah yang berkualitas dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan keadilan bagi anggota dan masyarakat Flores Timur”.

Adapun yang menjadi Misi Dinas koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur adalah :

- a. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah.
- b. Meningkatkan produktivitas usaha KUKM (Koperasi dan Usaha Kecil Menengah).
- c. Mengembangkan lingkungan usaha yang kondusif bagi aksesibilitas Koperasi dan UKM terhadap sumber-sumber permodalan.
- d. Memantapkan kelembagaan koperasi sesuai jati diri koperasi.

Tujuan pelayanan Dinas Koperasi dan UMKM secara umum adalah menjadikan Koperasi dan UMKM sebagai pelaku ekonomi utama dalam

perekonomian daerah yang berdaya saing. Berdasarkan tugas pokok dan fungsinya maka Tujuan dan sasaran pelayanan SKPD periode tahun 2012 – 2016 dirumuskan sebagai berikut :

## **2. Tujuan dan Sasaran.**

### **1) Tujuan :**

- (1) Meningkatkan kemampuan SDM Pengurus KUKM yang terampil dan handal dalam memanfaatkan sumber daya alam melalui pembinaan dan pelayanan dalam pemanfaatan teknologi sesuai potensi yang dimiliki.
- (2) Meningkatkan produktivitas dan daya saing Koperasi dan UKM agar menghasilkan nilai tambah ekonomi, sosial dan budaya.
- (3) Mengembangkan iklim usaha yang kondusif bagi pengembangan Usaha Koperasi dan UKM terutama akses terhadap sumber daya pembiayaan dan permodalan
- (4) Mewujudkan koperasi yang berkualitas

### **2) Sasaran**

Sasaran umum pemberdayaan Koperasi dan UKM adalah :

- 1) Terwujudnya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia Pengurus Koperasi yang berdaya saing dan kuat dalam pengelolaan usaha melalui Peningkatan SDM 400 (Empat ratus) orang pengurus Koperasi dan UKM yg mengikuti Diklat serta terwujudnya peningkatan 145 (Seratus Empat Puluh lima) Unit Koperasi dan UKM yang telah dapat menguasai TIK (Tehnologi Informasi dan Komunikasi).

- 2) Terwujudnya peningkatan produktivitas Koperasi dan UKM melalui Peningkatan Asset dan Omset Usaha 100 (Seratus) unit Koperasi dan UKM.
- 3) Terwujudnya peningkatan pendapatan dan daya saing Koperasi dan UKM melalui Peningkatan Pendapatan melalui peningkatan Sisa Hasil Usaha (SHU) 100 (Seratus) Unit Koperasi dan Laba UKM; Peningkatan 100 (Seratus) unit UKM yang terdaftar; Peningkatan 250 (Dua Ratus Lima Puluh) Unit Koperasi dan UKM yang telah difasilitasi dana bergulir
- 4) Terwujudnya peningkatan Kualitas kelembagaan dan organisasi Koperasi sesuai jati diri koperasi selama 5 Tahun sebanyak 40 Koperasi melalui Penumbuhan 125 (Seratus Dua Puluh Lima) unit koperasi baru berbadab hukum; Peningkatan 25 (dua Puluh lima) unit koperasi aktif; Peningkatan 125 (seratus dua puluh lima) Unit koperasi aktif yang melaksanakan Rapat Anggota Tahunan (RAT); Peningkatan 125 (Seratus Dua Puluh Lima) Unit Koperasi yang terkategori Sehat; Peningkatan 15 (lima belas) unit Koperasi yang terkategori berprestasi.

### **3. Tugas Pokok dan Fungsi.**

Tugas Pokok Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur adalah Membantu Bupati melaksanakan sebagian urusan Rumah Tangga Daerah dalam bidang Koperasi dan Usaha Kecil Menengah.

Fungsi Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Flores Timur adalah :

- a. Pembinaan umum berdasarkan kebijakan yang ditetapkan Bupati.

- b. Pelaksanaan penyusunan rencana dan program, evaluasi, pengawasan dan pengendalian, pembinaan dan pengembangan Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, Simpan Pinjam, Fasilitasi Pembiayaan dan Permodalan serta Pengembangan Sumber Daya Manusia Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah
- c. Pelaksanaan penyuluhan sosialisasi Peraturan Perundang – undangan, pengurusan permohonan Badan Hukum, pengesahan, perubahan, penggabungan, pembagian dan pembubaran koperasi serta pembinaan dan bimbingan organisasi manajemen koperasi.
- d. Pelaksanaan pembinaan teknis Koperasi dan KUKM.
- e. Pengembangan Sumber Daya Manusia Koperasi dan KUKM.
- f. Pelaksanaan bimbingan teknis Simpan Pinjam, Fasilitasi Pembiayaan dan Permodalan.
- g. Pelaksanaan Pengembangan Jaringan Lembaga Keuangan bagi Pembiayaan Usaha Koperasi dan Usaha Kecil Menengah
- h. Pelaksanaan pengembangan institusi pasar, produksi dan rancang bangun yang memungkinkan Koperasi dan UKM mampu bersaing.
- i. Pelaksanaan unit pelaksanaan teknis dinas.
- j. Pelaksanaan urusan ketataaksanaan.
- k. Pelaksanaan tugas-tugas tambahan lain yang diberikan oleh Bupati.

Sedangkan Rumusan Tugas Jabatan sesuai masing-masing Bidang adalah sebagai berikut :

### 1) Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas pokok Membantu Bupati dalam mengkoordinasikan perencanaan dan mengarahkan penyelenggaraan Pemerintahan, Pembangunan dan Pembinaan Kemasyarakatan di Bidang Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, yang meliputi Kesekretariatan, Bidang Bina Usaha Koperasi, Bina Usaha Pengusaha Kecil dan Menengah, Fasilitasi, Pembiayaan dan Simpan Pinjam, Kelembagaan Koperasi UKM sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku agar terwujud pelayanan yang optimal.

Mempunyai Fungsi :

- a) Mengkoordinasikan Penyelenggaraan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) yang meliputi :
  - Penyusunan Rencana Strategis (RENSTRA)
  - Penyusunan Rencana Kinerja Tahunan (RKT)
  - Penyusunan Penetapan Kinerja (PK) Tahunan
  - Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahunan.
  - Penyusunan Evaluasi Kinerja Dinas.
- b) Mengkoordinasikan Penyusunan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) dan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD), Pengawasan Melekat, Budaya Kerja, Kinerja Keuangan berdasarkan rencanakerja untuk mewujudkan Pemerintahan yg baik dan bersih.
- c) Mengkoordinasikan, mengintegrasikan dan mensinkronisasikan seluruh perencanaan, program, pembinaan, kerjasama, pengaturan

kegiatan/pengelolaan dan penataan tugas pokok dalam membina Koperasi dan UKM serta administrasi dinas, termasuk kegiatan pelayanan umum dan teknis bagi seluruh unit organisasi di Lingkungan Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur.

- d) Mengkoordinasikan penyusunan rencana dan program pembinaan kelembagaan dan usaha koperasi serta UKM.
- e) Membina dan memotivasi Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Seksi dan bawahan lainnya melalui pendekatan kemanusiaan, menasehati, memberikan bimbingan dan pelatihan teknis untuk meningkatkan produktivitas kerja, pengembangan karier serta menjadi teladan dan motivator bagi masyarakat.
- f) Merumuskan kebijakan, pedoman, standar, norma dan petunjuk teknis pembinaan penyelenggaraan Bidang Koperasi dan UKM berdasarkan kebijakan nasional Koperasi dan UKM.
- g) Mengkoordinasikan program kerja di Bidang Perkoperasian dan UKM dengan lintas sektoral demi menjamin keterpaduan dalam pelaksanaan program kegiatan.
- h) Melaksanakan kebijakan pembentukan, penggabungan, dan peleburan serta pembubaran koperasi berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk optimalisasi penguatan kelembagaan Koperasi.
- i) Memfasilitasi pelaksanaan pengesahan dan perubahan anggaran dasar yang menyangkut penggabungan, pembagian dan perubahan bidang usaha koperasi berdasarkan ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku untuk legalitas usaha.

- j) Menyiapkan bahan penyusunan pengelolaan Sumber Daya Aparatur berbasis kinerja agar tercipta Sumber Daya manusia (SDM) yang handal di Bidang Koperasi dan UKM.
- k) Mengkoordinasikan pengelolaan ketatausahaan kantor meliputi Keuangan, Umum dan Kepegawaian.
- l) Melaksanakan kegiatan penyuluhan di Bidang Perkoperasian dan UKM agar terbina SDM di Bidang Koperasi dan UKM.
- m) Merumuskan rencana pembinaan aparatur di Lingkungan Dinas Koperasi dan UKM serta prestasi kerja melalui pendidikan dan latihan baik formal maupun non formal.
- n) Memberikan bimbingan dan petunjuk teknis kepada bawahan dalam memacu meningkatkan peran Koperasi dan UKM dalam kegiatan perekonomian.
- o) Mengawasi dan mengendalikan pengelolaan administrasi keuangan, pengelolaan inventaris, perlengkapan dan peralatan kantor, penataan kelembagaan sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku demi mencapai sasaran yang diharapkan.
- p) Menyelenggarakan pembinaan kepegawaian dengan menyiapkan berbagai pedoman dan petunjuk teknis dalam rangka meningkatkan disiplin kerja dan prestasi kerja.
- q) Memberikan pelayanan teknis administratif dengan memberikan bimbingan dan petunjuk secara lisan maupun tertulis kepada seluruh satuan organisasi di Lingkungan Dinas Koperasi dan UKM dalam rangka optimalisasi pelaksanaan tugas.

- r) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas/kegiatan kepada Atasan untuk dipergunakan sebagai bahan tindak lanjut.
- s) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Atasan.

## 2) Sekretaris

Mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam merencanakan, mengarahkan, menyelenggarakan kegiatan-kegiatan Kesekretariatan yang meliputi Bidang Umum dan Kepegawaian, Keuangan serta Penyusunan Program dan Pelaporan untuk mencapai kinerja pelayanan yang efektif dan efisien sesuai Peraturan Perundang-undangan.

Mempunyai Fungsi :

- a) Merencanakan operasional kegiatan Kesekretariatan yang meliputi Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, penyusunan Keuangan serta Program dan Pelaporan.
- b) Memberi Petunjuk penyelenggaraan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) yang meliputi :
  - Penyusunan Rencana Strategis (RENSTRA)
  - Penyusunan Rencana Kinerja Tahunan (RKT)
  - Penyusunan Penetapan Kinerja (PK) Tahunan.
  - Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahunan.
  - Penyusunan Evaluasi Kinerja Dinas.
- c) Memberi petunjuk Penyusunan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) dan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD), Pengawasan Melekat, Budaya Kerja, Kinerja Keuangan

berdasarkan rencana kerja untuk mewujudkan Pemerintahan yang baik dan bersih.

- d) Membagi tugas dan memberi petunjuk kepada bawahan baik secara lisan maupun tertulis sesuai dengan permasalahan dan bidang tugas masing-masing agar tercapai efektivitas dalam pelaksanaan tugas.
- e) Mengkoreksi hasil kerja bawahan berdasarkan rencana kerja untuk penyempurnaan lebih lanjut.
- f) Mengkoordinir rencana program kegiatan dinas berdasarkan masukan data dari bidang di lingkungan dinas agar tersedia program kerja yang partisipatif.
- g) Mengkoordinir penelitian dan pengkajian anggaran penerimaan dan pendapatan sesuai Renstra Dinas.
- h) Mengatur alokasi kebutuhan sarana dan prasarana Dinas untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal.
- i) Melakukan pembinaan terhadap pegawai sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku agar terwujud aparatur yang handal dan memiliki kompetensi.
- j) Mengendalikan layanan administrasi umum kepada semua unsur yang ada pada dinas agar tercipta pelayanan administrasi yang cepat, tepat dan lancar.
- k) Mengendalikan pengelolaan kegiatan kesekretariatan meliputi program, data, evaluasi, keuangan, umum dan kepegawaian agar pelaksanaan tugas dinas berjalan dengan baik dan lancar.

- l) Melakukan konsultasi pelaksanaan kegiatan dengan instansi terkait agar terjalin kerjasama yang baik.
- m) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas/kegiatan kepada Atasan untuk dipergunakan sebagai bahan tindak lanjut.
- n) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Atasan

### **3) Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dipimpin oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang mempunyai tugas membantu Sekretaris dalam menyelenggarakan urusan surat menyurat, kearsipan, rumah tangga, dan kepegawaian sesuai ketentuan dan pedoman Peraturan Perundang-undangan.

### **4) Kepala Sub Bagian Keuangan**

Sub Bagian Keuangan dipimpin oleh Kepala Sub Bagian keuangan membantu Sekretaris dalam menyelenggarakan urusan Pengelolaan Administrasi Keuangan sesuai dengan ketentuan/pedoman dalam rangka tertibnya administrasi sesuai Peraturan Perundang-undangan.

### **5) Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dan Pelaporan**

Kepala Sub Bagian Penyusunan Program dipimpin oleh Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Membantu Sekretaris dalam menyelenggarakan urusan Penyusunan Program dan menyiapkan Laporan tentang seluruh kegiatan Dinas sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

### **6) Kepala Bidang Bina Usaha Pengusaha Kecil Dan Menengah**

Membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas di Bidang Bina Usaha Pengusaha Kecil dan Menengah yang meliputi Jaringan Usaha dan Kemitraan

serta Pembinaan dan Pengembangan Usaha sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku untuk meningkatkan pelayanan yang optimal.

Mempunyai Fungsi :

- a) Merencanakan langkah-langkah operasional Bidang Bina Usaha Pengusaha Kecil dan Menengah berdasarkan rencana kerja Dinas dan kegiatan tahun sebelumnya dan sumber data yang ada untuk digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan.
- b) Membagi tugas dan memberi petunjuk kepada bawahan dengan memberi arahan sesuai dengan permasalahan dan bidang tugas masing-masing agar tugas terbagi habis dan tercapai efektivitas pelaksanaan tugas.
- c) Menyusun dan atau memeriksa hasil kerja bawahan berdasarkan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk menemukan kesalahan-kesalahan guna penyempurnaan lebih lanjut.
- d) Menyelia pelaksanaan tugas bawahan berdasarkan rencana kerja agar tercapai hasil yang efektif dan efisien.
- e) Menyusun pedoman, petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan Pembinaan Usaha Pengusaha Kecil dan Menengah berdasarkan ketentuan peraturan yang berlaku sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- f) Melaksanakan pembinaan dan pengendalian program Bina Usaha Pengusaha Kecil dan Menengah melalui sosialisasi, bimbingan teknis dan rapat koordinasi untuk meningkatkan kualitas usaha koperasi.
- g) Melakukan pengembangan pembinaan Usaha Kecil dan Menengah melalui pemantauan dan evaluasi agar tercapai usaha koperasi yang berkualitas dan mandiri.

- h) Mengkoordinasikan sektor-sektor terkait dalam rangka Pembinaan Usaha Pengusaha Kecil dan Menengah.
- i) Melakukan konsultasi pelaksanaan kegiatan dengan instansi terkait agar terjalin kerja sama yang baik.
- j) Membuat laporan bulanan, triwulan dan tahunan serta hasil pelaksanaan tugas kedinasan lainnya sesuai dengan sumber data yang ada dan berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan Atasan.
- k) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Atasan.

**7) Kepala Seksi Jaringan Usaha & Kemitraan**

Membantu Kepala Bidang Bina Usaha Pengusaha Kecil dan Menengah dalam merencanakan dan melaksanakan kegiatan di Bidang Jaringan Usaha dan Kemitraan melalui pengumpulan, pengolahan, analisa dan pengembangan kemitraan usaha mikro kecil dan menengah berdasarkan ketentuan dan prosedur yang berlaku agar tercipta pola kemitraan antar stakeholder.

**8) Kepala Seksi Pembinaan Pengembangan Dan Pengembangan Usaha**

Membantu Kepala Bidang Bina Usaha Pengusaha Kecil dan Menengah dalam merencanakan dan melaksanakan kegiatan di Bidang Pembinaan dan Pengembangan Usaha melalui pengumpulan, pengolahan, analisa dan pengembangan usaha berdasarkan ketentuan dan prosedur yang berlaku untuk terciptanya usaha baru.

**9) Kepala Seksi Penilaian Simpan Pinjam**

Membantu Kepala Bidang Fasilitasi, Pembiayaan dan Simpan Pinjam dalam merencanakan dan melaksanakan kegiatan Fasilitasi, Pembiayaan dan Permodalan

melalui pengumpulan, pengolahan, analisa dan pengembangan kegiatan berdasarkan ketentuan dan prosedur yang berlaku untuk terciptanya sistem pembiayaan dan permodalan yang memadai.

#### **10) Kepala Bidang Bina Usaha Koperasi**

Mempunyai tugas pokok melaksanakan perumusan kebijakan teknis dan melaksanakan pembinaan usaha koperasi, yang meliputi bimbingan teknis dan pengembangan usaha koperasipertanian dan non pertanian.

Mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan penetapan kebijakan pemberdayaan koperasi meliputi pendanaan / penyediaan sumber dana, tata cara dan syarat pemupukan kebutuhan dana, persaingan, prasarana, reformasi, kemitraan, perijinan dan perlindungan;
- b. Pembinaan dan pengembangan koperasi meliputi produksi, pemasaran, Sumber Daya Manusia dan teknologi;
- c. Pelaksanaan fasilitasi akses penjaminan dalam penyediaan pembiayaan bagi koperasi meliputi kredit perbankan, penjaminan lembaga bukan bank, modal ventura, perjanjian daridana penyesihan sebagai laba BUMN, hibah dan jenis pembiayaan lain;
- d. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pemberdayaan usaha koperasi; dan
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

#### **11) Seksi Bina Usaha Koperasi Pertanian**

Mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan bahan pembinaan usaha koperasi meliputi usaha pertanian, peternakan,

perikanan, kehutanan, perkebunan, hortikultura, pangan, pupuk, sarana produksi dan sarana pasca panen.

#### **12) Seksi Bina Usaha Koperasi Non Pertanian**

Mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis, bahanpembinaan dan pembimbingan usaha koperasi non pertanian meliputi kegiatan permodalan, sarana dan prasarana jaringan distribusi, kemitraan dan kegiatan dalam bentuk usaha wartel, angkutan, kelistrikan, meubleir, pande besi, cleaning service, leasing/sewa-menyewa/rental, catering, waserda, pertambangan skala kecil dan kegiatan jasa lainnya.

#### **13) Kepala Bidang Kelembagaan Koperasi dan UKM**

Membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas di Bidang Kelembagaan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah yang meliputi Kelembagaan dan Hukum sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku untuk meningkatkan pelayanan yang optimal.

Mempunyai Fungsi :

- a) Merencanakan langkah-langkah operasional Bidang Kelembagaan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah berdasarkan rencana kerja Dinas dan kegiatan tahun sebelumnya dan sumber data yang ada untuk digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan.
- b) Membagi tugas dan memberi petunjuk kepada bawahan dengan memberi arahan sesuai dengan permasalahan dan bidang tugas masing-masing agar tugas terbagi habis sehingga tercapai efektivitas pelaksanaan tugas.

- c) Menyusun dan/atau memeriksa hasil kerja bawahan berdasarkan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk menemukan kesalahan-kesalahan guna penyempurnaan lebih lanjut.
- d) Menyelia pelaksanaan tugas bawahan berdasarkan rencana kerja agar tercapai hasil yang efektif dan efisien.
- e) Menyusun pedoman dan petunjuk teknis, pelaksanaan Kegiatan Kelembagaan Koperasi UKM berdasarkan ketentuan peraturan yang berlaku sebagai acuan pelaksanaan tugas.
- f) Mengkoordinir pelaksanaan kebijakan pembentukan, penggabungan dan peleburan serta pembubaran Kelembagaan Koperasi UKM berdasarkan ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku untuk optimalisasi penguatan kelembagaan koperasi .
- g) Memfasilitasi pelaksanaan pembubaran Kelembagaan Koperasi UKM berdasarkan ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku untuk kepastian usaha koperasi.
- h) Memfasilitasi pelaksanaan pengesahan dan pengumuman akta pendirian koperasi berdasarkan ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku untuk legalitas usaha.
- i) Memfasilitasi pelaksanaan pengesahan dan perubahan anggaran dasar yang menyangkut penggabungan, pembagian dan perubahan Bidang Usaha Koperasi berdasarkan ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku untuk legalitas usaha.

- j) Melaksanakan penyuluhan peraturan perundang-undangan di Bidang Perkoperasian melalui sosialisasi untuk peningkatan pemahaman perkoperasian kepada masyarakat;
- k) Melakukan pembinaan kelembagaan koperasi dan sumber daya manusia koperasi melalui pemantauan dan evaluasi agar tercapai koperasi yang berkualitas dan mandiri.
- l) Melakukan konsultasi pelaksanaan kegiatan dengan unit / instansi atau lembaga terkait agar tercipta kerjasama yang baik.
- m) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas/kegiatan kepada Atasan untuk dipergunakan sebagai bahan tindak lanjut.
- n) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Atasan

#### **14) Kepala Seksi Hukum**

Membantu Kepala Bidang Kelembagaan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dalam merencanakan, membimbing dan membina aspek Hukum Koperasi dan UKM sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku.

#### **15) Kepala Seksi Kelembagaan**

Membantu Kepala Bidang Kelembagaan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dalam merencanakan, operasional, membimbing dan membina Kelembagaan Koperasi dan UKM sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku.

#### **16) Struktur Organisasi**

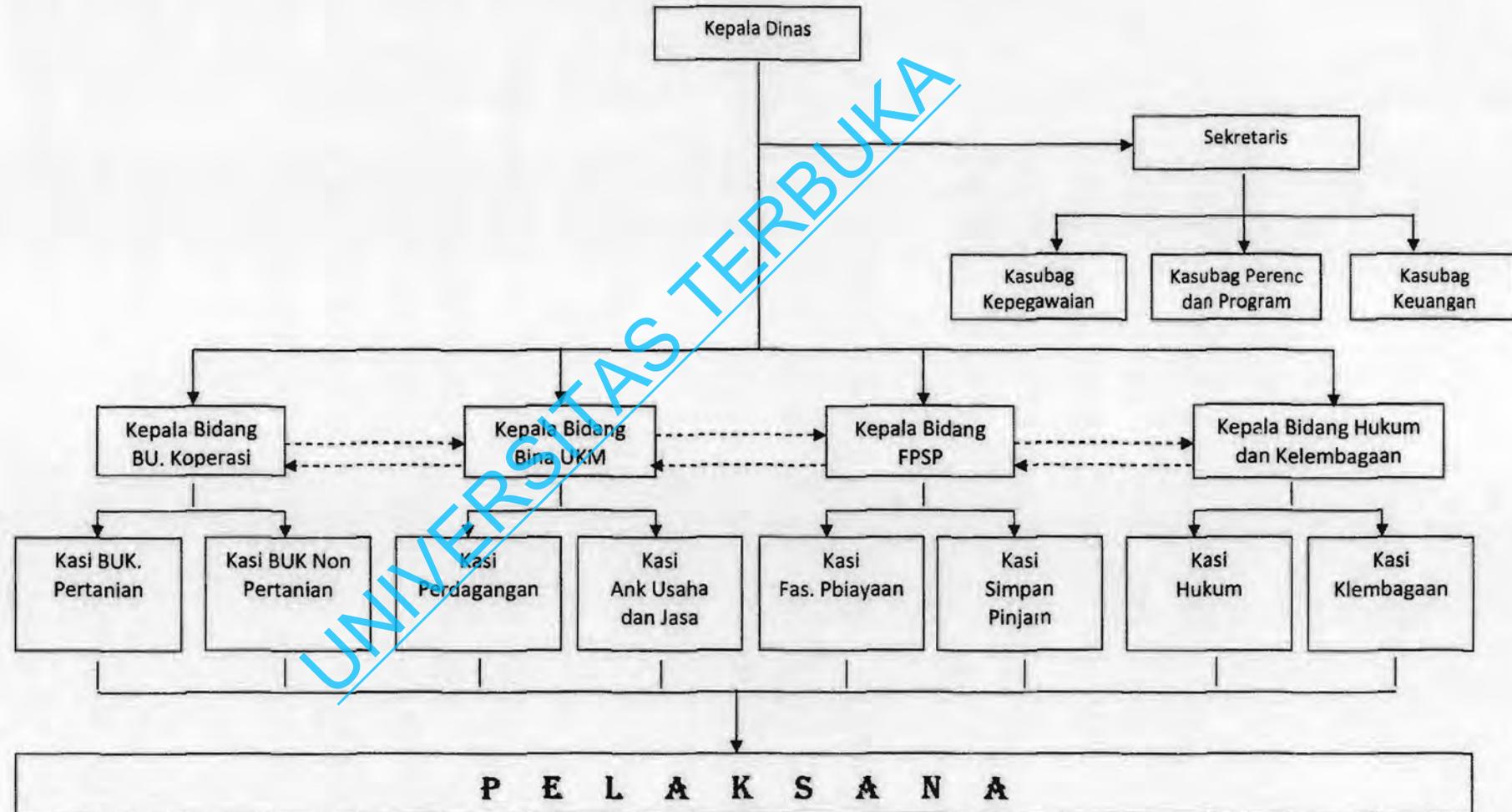
Struktur Organisasi Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur sebagai berikut :

- a) Kepala Dinas
- b) Kepala Bagian Tata Usaha yang membawahi 2 Sub Bagian :

- (1) Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- (2) Kepala Sub Bagian Penyusunan Program dan Pelaporan
- (3) Kepala Sub Bagian Keuangan
- c) Kepala Bidang Kelembagaan Koperasi dan UKM yang membawahi 2 Kepala Seksi
  - (1) Kepala Seksi Organisasi dan Tata Laksana
  - (2) Kepala Seksi Hukum
- d) Kepala Bidang Bina Usaha Pengusaha Kecil dan Menengah yang membawahi 2 Kepala Seksi
  - (1) Kepala Seksi Jaringan Usaha dan Kemitraan
  - (2) Kepala Seksi Usaha Perdagangan Aneka Jasa
- e) Kepala Bidang Bina Usaha Koperasi yang membawahi 2 Kepala Seksi:
  - (1) Kepala Seksi Usaha Koperasi Pertanian
  - (2) Kepala Seksi Usaha Koperasi Non Pertanian
- f) Kepala Bidang Fasilitasi Pembiayaan Simpan Pinjam yang membawahi 2 Kepala Seksi
  - (1) Kepala Seksi Fasilitasi Pembiayaan dan Permodalan
  - (2) Kepala Seksi Penilaian Simpan Pinjam

Adapun skema struktur organisasi Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur dapat dilihat pada gambar 4.3 Struktur Organisasi berikut ini :

**Gambar 4.3. STRUKTUR ORGANISASI  
DINAS KOPERASI DAN UKM KABUPATEN FLORES TIMUR.**



#### 4. Sumber Daya

##### a. Sumber Daya Aparatur

Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur memiliki pegawai 25 orang yang tersebar pada berbagai pangkat dan golongan, tingkat pendidikan dan tingkat eselon. Adapun sebaran pegawai dirinci menurut pangkat/golongan dan tingkat pendidikan disajikan pada Tabel 4.6.

**Tabel.4.6. Keadaan Pegawai Dinas Koperasi dan UKM menurut pendidikan, Pangkat dan Golongan.**

NO.	Pangkat/ Golongan	TINGKAT PENDIDIKAN						Jumlah
		S2	S1	D3	SLTA	SLTP	SD	
1	Pembina Utama Muda (IV/c)	-	1	-	-	-	-	1
2	Pembina Tk I (IV/b)	-	1	-	-	-	-	1
3	Pembina (IVa)	-	1	-	-	-	-	1
4	Penata Tk I (III/d)	2	1	1	3	-	-	7
5	Penata ( III/c)	-	1	-	2	-	-	3
6	Penata Muda Tk I(III/b)	-	1	-	-	-	-	1
7	Penata Muda (III/a)	-	1	1	2	-	-	4
8	Pengatur Tk.I (II/d)	-	-	2	-	-	-	2
9	Pengatur (II/c)	-	-	-	-	-	-	-
10	Pengatur Muda Tk.I (II/b)	-	-	3	-	-	-	3
11	Pengatur Muda (II/a)	-	-	1	-	-	-	1
12	Juru Tk.I (I/d)	-	-	-	-	-	-	-
14	Juru Muda Tk.I (I/b)	-	-	-	-	-	1	1
15	Juru Muda (I/a)	-	-	-	-	-	-	-
	Jumlah	2	7	8	7	-	1	25

*Sumber* : Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur Tahun 2013

Berdasarkan Tabel 4.5 tersebut di atas, diketahui bahwa tingkat pendidikan pegawai pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur tersebar antara SLTP hingga S2. Tingkat pendidikan terbanyak pada tingkat sarjana (D3) 8 orang atau 32 %, sedangkan jumlah terendah pada tingkat pendidikan SD yakni 1 orang atau 4 % dari total jumlah pegawai.

### **b. Sarana Dan Prasarana**

Salah satu dukungan keberhasilan melaksanakan Visi, Misi, Program dan kegiatan adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk mengimbangi intensitas dan volume kegiatan yang dihadapi di daerah. Sementara perkembangan kondisi sarana dan prasarana yang tersedia belum memenuhi kebutuhan alokasi sarana prasarana yang diharapkan untuk dapat mengimbangi kondisi geografis yang terdiri dari pulau-pulau dan tantangan pelayanan UKM terhadap fenomena fisik, sosial, ekonomi, adat, budaya dan pemerintahan serta pembangunan Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah.

Dengan gambaran kondisi sarana dan prasana tersebut yang sangat terbatas maka diperlukan adanya perbaikan, penataan, pengadaan dan pengembangan sarana, prasarana dan mobilitas secara bertahap dan berkesinambungan sesuai kemampuan keuangan yang tersedia dan antisipasi menghadapi era informasi dan teknologi dimana tuntutan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai sangat diperlukan untuk membangun kultur jaringan dan mempercepat informasi bagi pelayanan KUKM dalam hal peningkatan daya saing, penguasaan informasi dan teknologi, penguasaan pangsa pasar, serta pemberdayaan masyarakat KUKM.

Sarana perlengkapan dan operasional Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur dapat dilihat pada tabel 4.7. berikut :

**Tabel 4.7. Sarana dan Perlengkapan Dinas Koperasi dan UKM  
Kabupaten Flores Timur.**

No.	Nama Barang	Jumlah	Keadaan	Keterangan
1	Tanah Bangunan	2 persil	Baik	
2	Bangunan Gedung Kantor	1 unit	Baik	
3	Rumah Dinas	1	Baik	
4	Mobil Roda Empat	-	Baik	
5	Sepeda Motor	3	Baik	
6	Meja Biro	2	Baik	
7	Meja ½ Biro	22	Baik	
8	Kursi Chitose	-	-	
9	Komputer	4	Baik	
10	Notebook/Laptop	1	Baik	
11	Kursi tamu	1	Baik	
12	Telepon /Faximili	1	Baik	
14	Meja Kerja	-	-	
15	Meja rapat	-	-	
17	Lemari Arsip	3	Baik	
18	Lemari Berkas	3	Baik	
19	Filing Kabinet	-	-	
20	Brankas	1	Baik	
21	Printer	6	Baik	
22	Dispenser	-	-	
24	Mesin Ketik	-	-	
25	Televisi	-	-	
26	Kipas Angin	4	Baik	
27	AC	1	Baik	
28	Kursi Putar Pimpinan	1	Rusak	
29	Kursi Putar Kerja	7	Baik	
30	Kursi Kerja	18	Baik	
33	Jam Dinding	2	Baik	
34	OHP	-	Baik	
35	Tabung Pemadam	-	Baik	
36	Mesin Pres	-	Baik	
37	Bangunan WC	1	Baik	
38	Papan Visual	1	Baik	

*Sumber* : Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur 2013

##### 5. Standar Pelayanan Minimal.

Tugas dan fungsi Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia telah ditetapkan dalam Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan Kementerian Negara Serta Susunan Organisasi, Tugas, Dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara pasal 552, 553 dan 554, yaitu: Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah mempunyai tugas menyelenggarakan urusan di

bidang koperasi dan usaha kecil dan menengah dalam pemerintahan untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

Wewenang Kementerian Negara Koperasi dan UKM Republik Indonesia, antara lain :

1. Penetapan kebijakan di bidang KUKM untuk mendukung pembangunan secara makro.
2. Penetapan pedoman untuk menentukan standar pelayanan minimum yang wajib dilaksanakan oleh Kabupaten/Kota di bidang KUKM.
3. Penyusunan rencana nasional secara makro di bidang KUKM.
4. Pembinaan dan pengawasan atas penyelenggaraan otonomi daerah yang meliputi pemberian pedoman, pelatihan, arahan dan supervisi di bidang KUKM.
5. Pengaturan penerapan perjanjian atau persetujuan internasional yang disahkan atas nama negara di bidang KUKM.
6. Penerapan standar pemberian izin oleh daerah di bidang KUKM.
7. Penerapan kebijakan sistem informasi nasional di bidang KUKM.
8. Penerapan persyaratan kualifikasi usaha jasa di bidang KUKM.
9. Penerapan pedoman akuntansi koperasi dan pengusaha kecil menengah.
10. Penetapan pedoman tata cara penyertaan modal pada koperasi.
11. Pemberian dukungan dan kemudahan dalam pengembangan sistem distribusi bagi KUKM.
12. Pemberian dukungan dan kemudahan dalam kerjasama antar KUKM serta kerjasama dengan badan lainnya.

Dalam rangka melaksanakan ketentuan diatas dan untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan pelayanan dibidang perkoperasian dan usaha kecil dan menengah oleh Pemerintah Kabupaten Flores Timur, maka diperlukan adanya kriteria standar yang obyektif dan transparan sehingga dapat digunakan sebagai pedoman pelayanan oleh Dinas yang membidangi Koperasi dan Usaha Kecil Menengah di Kabupaten Flores Timur;

Untuk mencapai tujuan pelaksanaan ketentuan tersebut, maka Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores timur menetapkan Pedoman Penetapan Standar Pelayanan Minimal Bidang Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah yang wajib dilakukan seperti tertuang pada tabel 4.8 berikut ini.

UNIVERSITAS TERBUKA

**TABEL 4.8 : STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
DINAS KOPERASI DAN UKM KABUPATEN FLORES TIMUR**

**BIDANG : Perkoperasian.**

NO	KEWENANGAN WAJIB KABUPATEN KOTA	SPM			
		MASUKAN	KELUARAN		MANFAAT
			EFEKTIFITAS	INDIKATOR	
1	2	3	4	5	6
1.	Penyelenggaraan perizinan satu atap kepada koperasi dan UKM	Kebijakan dan Peraturan Daerah Tentang perizinan satu atap bagi Koperasi dan UKM	Perizinan kepada koperasi dan UKM yang mudah, cepat dengan biaya yang ringan.	%koperasi yang berusaha diberbagai bidang %pengaduan masyarakat.	Kesempatan usaha yang seluas-luasnya kepada koperasi
2.	Penilai Koperasi terbaik ditingkat daerah.	Pembentukan Panitia atau komisi Penilai Koperasi.	Koperasi yang efisien sebagai perusahaan dan konsisten menerapkan prinsip-prinsip koperasi	- Tingkat perkembangan keanggotaan (jumlah absolut dan jumlah relatif) - Hasil penjualan koperasi kepada anggota modal penyertaan para anggota, modal penyertaan para anggota, cadangan, sisa hasil usaha/keuntungan, dan rabat.	Koperasi sehat, tangguh, dan mandiri;

1	2	3	4	5	6
3.	Pengawasan pelaksanaan kerjasama antar koperasi dengan Usaha besar dan usaha menengah.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kebijakan dan Peraturan Daerah.</li> <li>- Penyediaan personil, system dan prosedur serta pendanaanya.</li> </ul>	Kerjasama antara koperasi dengan usaha besar dan menengah yang setara, saling menggantungkan, disertai pembinaan oleh Usaha Besar dan menengah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- %jumlah pengawas dan kerjasama yang diawasi.</li> <li>- Tingkat pembinaan usaha besar dan menengah pada bidang produksi, pasar modal, manajemen, SDM dan teknologi Koperasi.</li> </ul>	Tata hubungan usaha yang saling menguntungkan antara koperasi dengan badan hukum usaha lainnya ;
4.	Penetapan bidang kegiatan ekonomi yang hanya boleh diusahakan oleh koperasi ;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kondisi perekonomian daerah.</li> <li>- Kebijakan dan Peraturan Daerah</li> <li>- penyediaan personil, system dan prosedur serta pendanaanya.</li> </ul>	Kegiatanya ekonomi yang erat kaitanya dengan kegiatan ekonomi rakyat, hanya diusahakan oleh koperasi sehingga masyarakat setempat terlindungi dalam berusaha.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbandingan jumlah bidang kegiatan ekonomi :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. yang erat dengan kegiatan ekonomi rakyat</li> <li>b. punya kekhususan proses tekologi.</li> <li>c. Bersifat padat karya;</li> <li>d. Mengandung nilai seni budaya khusus;</li> <li>e. Secara turun temurun dikuasai rakyat ; yang diusahakan oleh koperasi dan oleh pelaku usaha lain</li> </ol> </li> </ul>	Memperkuat pertumbuhan koperasi dan ekonomi kerakyatan.

1	2	3	4	5	6
5.	Penetapan bidang kegiatan ekonomi disuatu wilayah yang telah berhasil diusahakan oleh Koperasi untuk tidak diusahakan oleh badan usaha lainnya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kondisi perekonomian daerah .</li> <li>- Kebilakan dan Peraturan Daerah.</li> <li>- Penyediaan personil, system dan prosedur serta pendananya.</li> </ul>	Koperasi tetap dapat mengusahakan dari kegiatan ekonomi yang telah berhasil diusahakanya dengan aman, sehingga mampu memberikan kemanfaatan maksimal kepada anggota dan masyarakat di suatu wilayah.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- % jumlah kegiatan ekonomi yang telah berhasil diusahakan koperasi pada suatu wilayah tertentu yang hanya diusahakan oleh koperasi.</li> </ul>	Memperkuat pertumbuhan koperasi, dan ekonomi kerakyatan .
6.	Penyuluhan dan bantuan konsultasi guna memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh koperasi dengan memprhatikan Anggaran dasar koperasi .	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kebijakan dan peraturan daerah</li> <li>- Penyediaan personil, system dan prosedur serta pendanaanya</li> </ul>	Koperasi dapat menjadi perusahaan yang sehat dan efisien serta mampu melaksanakan prinsip-prinsip koperasi secara konsisten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- % Perbandingan antara jumlah pelaksanaan penyuluhan dan konsultan koperasi dengna jumlah koperasi pada suatu wilayah.</li> <li>- Frekwensi jumlah pelaksanaan penyuluhan dan konsultasi kepada koperasi pada suatu wilayah.</li> </ul>	Memperkuat pertumbuhan koperasi, dan ekonmui rakyatan

1	2	3	4	5	6
7.	Pemerosesan pengesahan akta pendirian dan perubahan anggaran dasar koperasi.	- penyediaan personil, system dan prosedur serta pendanaanya.	Proses pelayanan pengesahan akta pendirian dan perubahan anggaran dasar koperasi kepada masyarakat dapat dilaksanakan secara cepat mudah dengan biaya ringan.  Masuknya modal Pemerintah Daerah untuk memperkuat Permodalan Koperas. Untuk membiyayai kegiatan usaha koperasi yang bersifat padat modal.	- Jangka waktu proses penelitian akta pendirian dan anggaran dasar koperasi.jangka waktu proses pengesahan dan pengumuman dalam Berita Negara RI - Tingkat frekwensi publik kasi kepada masyarakat mengenai prosedur pembentukan dan perubahan Anggaran Dasar Koperasi perbulan	Memberikan kepastian hukum kepada koperasi dan masyarakat
8.	Penempatan Modal Daerah/ Keuangan Daerah pada modal penyertaan koperasi	Kebijakan dan Peraturan Daerah.	Terpilihnya koperasi. Koperasi yang memenuhi persyaratan untuk mendapatkan pembinaan bantuan dan fasilitas dari pemerintah	- %modal Daerah yang ditempatkan sebagaimodal penyertaan daerahkoperasi. - Jumlah koperasi yang memenuhi syarat yang telah ditetapkan.	Struktur permodalan koperasi menjadi kuat

1	2	3	4	5	6
9.	Penilaian dan menyeleksi koperasi yang akan mendapatkan bantuan dan fasilitas dari Pemerintah.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kebijakan dan peraturan Daerah</li> <li>- Penyediaan personil, system dan prosedur serta pendanaanya.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemudian dan kejelasan system dan prosedur.</li> <li>- %jumlah personil penilai dan jumlah koperasi yang dinilai.</li> <li>- Jumlah koperasi yang memenuhi syarat yang telah ditetapkan.</li> <li>- Kemudahan dan kejelasan system dan prosedur</li> <li>- % Jumlah personil penilai dan jumlah koperasi yang dinilai.</li> </ul>	Pembinaan dan bantuan pemerintah kepada Koperasi tepat sasaran.

UNIVERSITAS TERBUKA

**STANDAR PELAYANAN MINIMAL**  
**BIDANG : Usaha Kecil dan Menengah**

NO	KEWENANGAN WAJIB KABUPATEN/ KOTA	SPM			MANFAAT
		MASUKAN	KELUARAN		
			EFEKTIVITAS	INDIKATOR	
1	2	3	4	5	6
1.	Penetapan tatacara, persyaratan dan jenis perizinan dengan mengupayakan terwujudnya system pelayanan satu atap.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kebijakan Pusat dan Peraturan Daerah.</li> <li>- Penyediaan sarana dan prasarana.</li> <li>- Penyediaan dana dan personil</li> </ul>	System Pelayanan Satu Atap untuk Usaha Kecil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- biaya.</li> <li>- Jangka waktu pengurusan izin lebih cepat;</li> <li>- Kemudahan persyaratan.</li> <li>- Luas lahan</li> <li>- Kualitas bangunan</li> </ul>	Penumbuhan iklim usaha yang kondusif.
2	Penetapan peruntukan tempat usaha yang meliputi pemberian lokasi di pasar, ruang pertokoan, lokasi sentra industri, lokasi pertanian rakyat, lokasi pertambangan rakyat, dan lokasi yang wajar bagi pedagang kailima, serta lokasi lainnya :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengadaan lokasi untuk pasar tradisional.</li> <li>- Lokasi pasar tertentu yang khusus diperuntukan bagi usaha kecil.</li> <li>- Pengaturan jarak antara lokasi pasar usaha besar dengan lokasi pasar untuk usaha kecil</li> </ul>	<p>Lokasi pasar Tradisional</p> <p>Pasar Usaha Kecil.</p> <p>Kebijakan dan Peraturan Daerah</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lokasi pasar</li> <li>- % perbandingan luas ruang pertokoan dengan luas pusat perbelanjaan.</li> </ul>	Tumbuhnya iklim usaha yang mampu memberi perlindungan kepada usaha kecil.

1	2	3	4	5	6
3.	Pencadangan bidang dan jenis kegiatan usaha yang memiliki kekhususan proses, bersifat padat karya, serta mempunyai nilai seni budaya yang bersifat khusus dan turun temurun;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyediaan ruang pertokoan bagi usaha kecil dalam setiap pusat perbelanjaan.</li> <li>- Penyediaan lokasi sentra industri kecil</li> <li>- Penyediaan peraturan, program, pendanaan dan personal.</li> </ul>	<p>Ruang pertokoan Usaha Kecil di pusat perbelanjaan.</p> <p>Sentra industri kecil</p> <p>Kebijakan dan Peraturan Daerah.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- luas ruang</li> <li>- luas areal</li> <li>- teknologi yang punya kekhususan proses.</li> <li>- Padat karya dan jadi mata pencaharian rakyat setempat.</li> <li>- Usaha yang punya nilai seni budaya khusus dan turun temurun.</li> </ul>	

UNIVERSITAS TERBUKA

1	2	3	4	5	6
4.	Penetapan penggunaan produk yang dihasilkan Usaha Kecil melalui pengadaan Pemerintah Daerah.	Alokasi APBD untuk pengadaan dari usaha kecil.	Kebijakan dan Peraturan Daerah.	- Pengadaan barang dari Usaha Kecil oleh Pemda	Iklim usaha yang mampu memberi perlindungan kepada usaha kecil
5.	Pengaturan pengadaan barang atas jasa dan pemborongan kerja Pemerintah ;	Alokasi APBD untuk pengadaan barang dan jasa dari usaha kecil	Kebijakan dan Peraturan Daerah.	- %pengadaan barang dan jasa dari usaha Kecil oleh Pemda.	
6.	Pemberian bantuan konsultasi hukum dan pembelaan kepada Usaha Kecil	Membentuk unit kerja yang khusus memberikan kemudahan kepada usaha kecil	Unit pelaksaaan teknis pelayanan advokasi kepada Usaha Kecil oleh masyarakat	- Jumlah konsultan Ahli dibidang hukum perusahaan pajak dan HAKI. - Jumlah konsultan dalam pelayanan konsultasi hukum dalam perusahaan,hak cipta merek dan paten kepada usaha kecil, dan penyelesaian sngketa dagang diluar pengadilan. - Kondisi tempat dan lokasi kantor.	

**Gambar 4.4 Pengguna Pelayanan Publik Berdasarkan Jenis Kelamin**

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer*

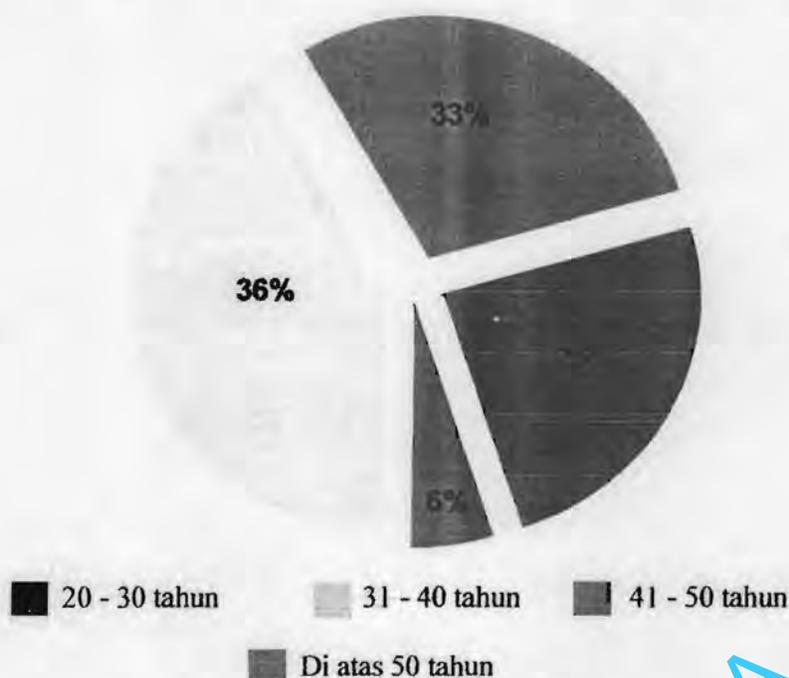
Berdasarkan hasil survey, dapat diketahui bahwa pengguna pelayanan publik berdasarkan usia sebanyak 36 % berusia diantara 31 – 40 tahun, sebanyak 25 % berusia antara 20– 30 tahun, 33% berusia antara 41 – 50 tahun dan sisanya sebanyak 6 % berusia di atas 50 tahun. Hasil ini menunjukkan bahwa rentang usia 31 – 40 tahun merupakan usia yang paling banyak melakukan melakukan urusan/meminta pelayanan dari Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur. Rincian pengguna pelayanan publik berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.10 dan gambar 4.5 di bawah ini.

**TABEL 4.10: Pengguna Pelayanan Publik Berdasarkan Usia**

No.	Usia (Tahun)	Jumlah	Persen (%)
1	20– 30	13	25
2	31 – 40	19	36
3	41 – 50	17	33
4	> 50	3	6
<b>Jumlah Total</b>		<b>52</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer*

**Gambar 4.5. Pengguna Pelayanan Publik Berdasarkan Usia**



*Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer*

Dari hasil survey terhadap 52 responden, diketahui bahwa pengguna pelayanan publik berdasarkan pendidikan sebanyak 42% merupakan tamatan SMU/ sederajat, sebanyak 37% merupakan perguruan tinggi/ akademi, sebanyak 15% merupakan tamatan SLTP/ sederajat, dan sebanyak 6 % merupakan tamatan Sekolah Dasar.

Pengguna pelayanan umumnya berpendidikan SMU/ sederajat dikarenakan pendidikan rata-rata pada Kabupaten Flores Timur merupakan tamatan SMU/ sederajat. Untuk pengguna pelayanan yang berpendidikan perguruan tinggi/ sederajat, pada umumnya merupakan Pegawai Negeri Sipil atau masyarakat umum yang bertujuan untuk bantuan untuk kegiatan konsultasi usaha seperti untuk laporan keuangan dan pelatihan manajemen sederhana untuk

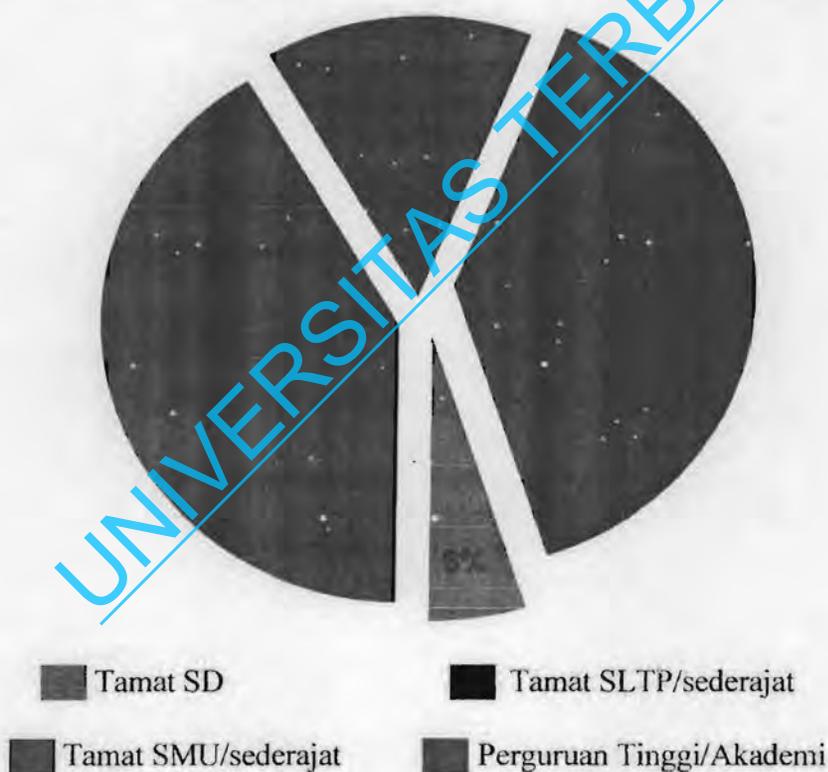
kelompok usaha embrio koperasi, penyelesaian sengketa anggota koperasi dengan pengurus, peningkatan jaringan usaha UKM, konsultasi pengajuan dan pemberian badan hukum koperasi serta sosialisasi perkoperasian. Rincian pengguna pelayanan publik berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.11 dan gambar 4.6 di bawah ini.

**TABEL 4.11: Pengguna Pelayanan Publik Berdasarkan Pendidikan**

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen (%)
1	Tamat SD	3	6
2	Tamat SLTP/Sederajat	8	15
3	Tamat SLTA/Sederajat	22	42
4	Perguruan Tinggi/Akademi	19	37
	<b>Jumlah Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer*

**Gambar 4.6. Pengguna Pelayanan Publik Berdasarkan Pendidikan**



*Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer*

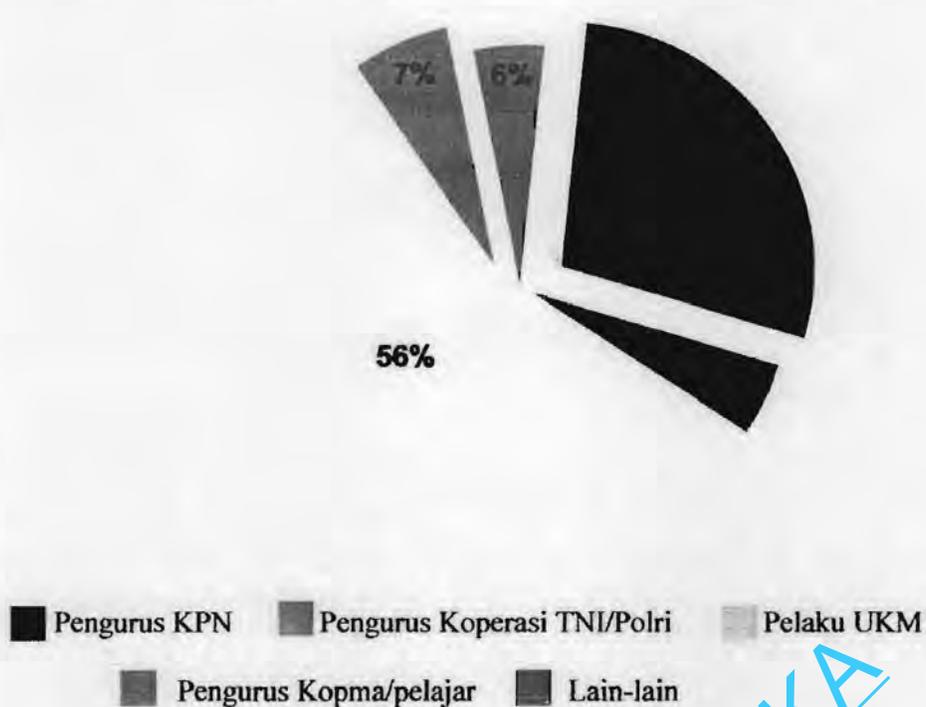
Dari hasil survey, diketahui bahwa pengguna pelayanan publik diketahui berdasarkan pekerjaan sebagian besar yakni sebesar 56 % merupakan Pelaku UKM. Pekerjaan pengguna pelayanan publik yang lain adalah sebanyak 25 % merupakan Pengurus Koperasi Pegawai Negeri, sebanyak 7 % merupakan Pengurus Koperasi mahasiswa /pelajar, dan masing-masing sebanyak 6 % merupakan Pengurus dan Anggota Koperasi TNI/Polri dan pekerjaan lain masing sebanyak 6 %. Pada dasarnya masyarakat yang meminta pelayanan pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur merupakan masyarakat yang meminta bantuan untuk kegiatan konsultasi usaha seperti bantuan laporan keuangan dan pelatihan manajemen sederhana untuk kelompok usaha embrio koperasi, penyelesaian sengketa anggota koperasi dengan pengurus, peningkatan jaringan usaha UKM, konsultasi pengajuan dan pemberian badan hukum koperasi serta sosialisasi perkoperasian. Rincian pengguna pelayanan publik berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.12 dan gambar 4.7.

**TABEL 4.12: Pengguna Pelayanan Publik Berdasarkan Pekerjaan**

No.	Pengguna Pelayanan Publik Berdasarkan Pekerjaan	Jumlah	Persen (%)
1	Pengurus KPN	13	25
2	Pengurus Kop TNI/Polri	3	6
3	Pengurus Kopma/Pelajar	4	7
4	Pelaku UKM	29	56
5	Lain-lain	3	6
	<b>Jumlah Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer*

**Gambar 4.7. Pengguna Pelayanan Publik Berdasarkan Pekerjaan**



*Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer*

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada 52 responden, didapatkan 52 responden, bahwa pengguna pelayanan publik berdasarkan penghasilan rata-rata perbulan sebanyak 34% antara Rp 1.000.000,00 sampai Rp 2.000.000,00, masing - masing sebanyak 31 % berpenghasilan rata-rata perbulan kurang dari Rp 1.000.000,00 dan diantara Rp 2.000.001,00 sampai Rp 3.000.000,00, dan sisanya sebanyak 4 % berpenghasilan rata -rata perbulan antara Rp 3.000.001,00 sampai Rp 4.000.000,00. Ini menunjukkan bahwa pengguna pelayanan merupakan masyarakat yang berpenghasilan menengah ke bawah yang bertujuan untuk meminta bantuan kegiatan konsultasi usaha seperti bantuan laporan keuangan dan pelatihan manajemen sederhana untuk kelompok usaha embrio koperasi, penyelesaian sengketa anggota koperasi dengan pengurus, peningkatan jaringan

usaha UKM, konsultasi pengajuan dan pemberian badan hukum koperasi serta sosialisasi perkoperasian. Rincian pengguna pelayanan publik berdasarkan penghasilan rata-rata perbulan dapat dilihat pada tabel 4.13 dan gambar 4.8 di bawah ini.

**TABEL 4.13: Pengguna Pelayanan Publik Berdasarkan Penghasilan Rata-Rata Perbulan**

No.	Pengguna Pelayanan Publik Berdasarkan Penghasilan Rata-Rata Perbulan		
	Penghasilan (Rp)	Jumlah	Persen (%)
1	<1.000.000	18	34
2	1.000.000 – 2.000.000	16	31
3	2.000.001 – 3.000.000	16	31
4	3.000.001 – 4.000.000	2	4
	<b>Jumlah Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer*

**Gambar 4.8. Pengguna Pelayanan Publik Berdasarkan Penghasilan Rata –rataPerbulan**



*Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer*

#### **D. Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur**

Pelayanan publik yang dilakukan pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur harus berdasarkan pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yang diatur dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yakni prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana kerja, kemudahan akses, K3 (kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan), dan kenyamanan.

Persepsi masyarakat pengguna pelayanan publik akan menilai bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur dengan mengacu pada kesepuluh prinsip penyelenggaraan pelayanan publik tersebut.

##### **1. Kesederhanaan**

Penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur harus memenuhi prinsip kesederhanaan. Prinsip kesederhanaan ini dapat diartikan dengan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

##### **a. Prosedur Berbelit-belit**

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur mengenai prosedur berbelit-belit, didapatkan bahwa sebanyak 27 responden atau sebesar 51,9 % menyatakan prosedur berbelit-belit dengan berpendapat bahwa pegawai yang bertugas agak mempersulit prosedur seperti menambah syarat administrasi yang ada seperti harus

ada surat pengantar, ataupun dengan alasan harus melalui beberapa meja dulu baru bisa dilaksanakan. Dan sebanyak 25 responden atau sebesar 48,1 % lainnya menyatakan prosedur tidak berbelit-belit dengan pendapat mengerti prosedur yang harus dilewati dan banyak kenalan.

#### **b. Prosedur Mudah Dipahami dan Mudah Dilaksanakan**

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur mengenai prosedur mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, didapatkan bahwa sebanyak 28 responden atau sebesar 53,8% menyatakan prosedur mudah dipahami dan dilaksanakan, sedangkan sebanyak 24 responden atau sebesar 46,2% lainnya menyatakan prosedur sulit dipahami dan dilaksanakan.

Masyarakat pengguna pelayanan sebagian besar sudah mengetahui prosedur yang ada, dikarenakan mereka sudah pernah ke kantor tersebut lebih dari satu kali dengan berbagai tujuan. Mereka sudah mengetahui prosedur yang akan dijalani jika akan meminta bantuan seperti penyediaan syarat dan administrasi, surat, proposal, dan persyaratan teknis perkoperasian dan teknis UKM lainnya. Banyak dari peminta pelayanan pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur merupakan orang lama yang meminta bantuan, walaupun bantuan tersebut ada yang diberikan atau bahkan tidak diterima tetapi mereka terus datang sampai bantuannya diterima.

**Tabel 4.14. Persepsi Responden Terhadap Prinsip Kesederhanaan**

<b>Indikator</b>	<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persen (%)</b>
Prosedur Berbelit-belit	Ya	27	51,9 %
	Tidak	25	48,1 %
Prosedur Mudah Dipahami dan Dilaksanakan	Ya	28	53,8 %
	Tidak	24	46,2 %

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer*

## 2. Kejelasan

Penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur harus memenuhi prinsip kejelasan. Kejelasan dapat didefinisikan dengan pengetahuan terhadap persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, bagian yang akan mengurus pelayanan, pegawai yang berkompeten terhadap tugas dan fungsinya, pegawai mudah ditemui, dan adanya transparansi biaya yang dikeluarkan.

### a. Persyaratan Teknis dan Administratif

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur mengenai persyaratan teknis dan administratif, didapatkan bahwa sebanyak 27 responden atau sebesar 51,9% menyatakan persyaratan teknis dan administratif kurang jelas, sebanyak 20 responden atau sebesar 38,5% menyatakan persyaratan teknis dan administratif sudah jelas, sedangkan sebanyak 5 responden atau 9,6% lainnya menyatakan tidak mengerti tentang persyaratan teknis dan administratif.

Pengguna pelayanan banyak yang menyatakan kurang jelas dalam persyaratan teknis dan administrasi umumnya berpendapat mereka sebenarnya sudah membawa persyaratan baik teknis ataupun administratif yang akan dibutuhkan, akan tetapi selalu ada yang kurang dan harus dibawa lagi. Pegawai selalu saja meminta berbagai surat ataupun petunjuk lain agar proses selanjutnya dapat dilaksanakan misalnya Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), proposal kurang lengkap, tidak memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), belum ada perijinan usaha, Berita Acara Pembentukan Kelompok Usaha, surat pengantar dari ketua RT/Lurah/Kepala Desa/Camat, surat pernyataan keanggotaan

koperasi atau kelompok UKM atau surat kuasa dari anggota kepada pengurus atau pemohon UKM.

**b. Mengetahui Bagian yang Akan Mengurusi Pelayanan**

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur mengenai pengetahuan terhadap bagian yang akan mengurus, didapatkan bahwa sebanyak 32 responden atau 61,5% menyatakan mengetahui bagian yang akan mengurus sedangkan sebanyak 20 responden atau 38,5% lainnya menyatakan tidak mengetahui bagian yang akan mengurus.

Pengguna pelayanan umumnya mengetahui bagian yang akan mengurusnya yang dikarenakan pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur sudah jelas pembagian tugasnya yakni dibagi menjadi 4 (empat) bidang yakni Bidang Bina Usaha Koperasi, Bidang Bina UKM, Bidang Hukum dan Kelembagaan dan Bidang Fasilitasi Pembiayaan dan Simpan Pinjam.

Pengguna pelayanan tinggal menyesuaikan urusannya berurusan pada bidang mana atau kalau pun tidak tahu dapat menanyakan kepada pegawai yang akan segera memberitahu bidang mana yang akan mengurusnya.

**c. Pegawai Berkompeten Terhadap Tugas dan Fungsinya**

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur mengenai pegawai berkompeten terhadap tugas dan fungsinya, didapatkan bahwa sebanyak 34 responden atau sebesar 65,4% menyatakan pegawai berkompeten terhadap tugas dan fungsinya sedangkan sebanyak 18 responden atau sebesar 34,6% lainnya menyatakan pegawai tidak berkompeten terhadap tugas dan fungsinya.

Pengguna pelayanan berpendapat bahwa pegawai pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur umumnya berkompeten terhadap tugas dan fungsinya. Mereka berpendapat kalau pegawai sudah mengetahui apa peran, tugas, dan fungsinya masing-masing serta petugas dapat membantu pengguna jikalau ada yang rancu dalam proses pelayanan.

#### **d. Pegawai Mudah Ditemui**

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur mengenai pegawai mudah ditemui, didapatkan bahwa sebanyak 33 responden atau sebesar 63,5% menyatakan pegawai mudah ditemui dan sebanyak 19 responden atau sebesar 36,5% lainnya menyatakan pegawai tidak mudah ditemui.

Masyarakat pengguna pelayanan berpendapat kalau pegawai pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur pada umumnya dapat ditemui ditempat ataupun kalau tidak ada dapat dihubungi melalui telepon, dikarenakan pegawai biasanya selalu memberikan *contact person*-nya. Akan tetapi, pengguna juga melihat kalau sudah melewati jam makansiang biasanya pegawai yang berada di kantor sudah banyak yang tidak ada di tempat lagi, jadi pengguna pelayanan biasanya sudah tahu kalau mau untuk ke kantor biasanya harus pada pagi hari sampai menjelang siang. Kalau sudah sore pegawai sudah susah untuk ditemui.

#### **e. Transparansi Biaya yang Dikeluarkan**

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur mengenai transparansi biaya yang dikeluarkan, didapatkan bahwa sebanyak 26 responden atau sebesar 50% menyatakan adanya transparansi biaya yang dikeluarkan dan sebanyak 26

responden atau sebesar 50% lainnya menyatakan tidak adanya transparansi biaya yang dikeluarkan.

Pengguna pelayanan pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur berpendapat bahwa masalah transparansi biaya merupakan hal yang rumit dikarenakan mereka melihat kalau mau untuk bantuannya diberikan kepada mereka maka akan dilakukan pemotongan terhadap biaya bantuannya tersebut oleh beberapa oknum. Akan tetapi, bukti tanda terima biasanya ada pada saat bantuan akan diterima.

**Tabel 4.15. Persepsi Responden Terhadap Prinsip Kejelasan**

Indikator	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Persyaratan Teknis dan Administratif	Jelas	20	38,5 %
	Kurang Jelas	27	51,9 %
	Tidak Mengerti	5	9,6 %
Mengetahui Bagian yang Akan Mengurusi	Ya	32	61,5 %
	Tidak	20	38,5 %
Pegawai Berkompeten Terhadap Tugas dan Fungsinya	Ya	34	65,4 %
	Tidak	18	34,6 %
Pegawai Mudah Ditemui	Ya	33	63,5 %
	Tidak	19	36,5 %
Adanya Transparansi Biaya yang Dikeluarkan	Ya	26	50 %
	Tidak	26	50 %

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer*

### 3. Kepastian Waktu

Penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur harus memenuhi prinsip kepastian waktu yakni apakah waktu untuk menyelesaikan urusan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur mengenai waktu untuk menyelesaikan urusan, didapatkan bahwa sebanyak 31 responden atau sebesar 59,6% menyatakan waktu menyelesaikan urusan melewati waktu yang dijanjikan, sebanyak 19 responden atau sebesar 36,5% menyatakan waktu menyelesaikan urusan sesuai dengan waktu

yang telah dijanjikan, dan sebanyak 2 responden atau sebesar 3,8% lainnya menyatakan waktu untuk menyelesaikan urusan lebih cepat dari waktu yang telah dijanjikan.

Sebagian besar masyarakat pengguna pelayanan pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur menyatakan bahwa waktu untuk menyelesaikan urusan melewati waktu yang telah dijanjikan atau disepakati oleh pengguna pelayanan dan pegawai yang bersangkutan. Hal tersebut terjadi dikarenakan oleh beberapa hal seperti dana belum turun, belum disepakati oleh pihak pemerintah, atau karena hal lain yang berhubungan dengan persyaratan teknis dan administrasi.

**Tabel 4.16. Persepsi Responden Terhadap Prinsip Kepastian Waktu**

Indikator	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Waktu Untuk Menyelesaikan Urusan	Lebih Cepat Dari Waktu Yang Dijanjikan	2	3,8 %
	Sesuai Dari Waktu Yang Di Dijanjikan	19	36,5 %
	Melewati Dari Waktu Yang Di Dijanjikan	31	59,6 %

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer*

#### 4. Akurasi

Penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur harus memenuhi prinsip akurasi yakni urusan diselesaikan sesuai dengan yang dikehendaki oleh masyarakat pengguna pelayanan publik.

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur mengenai urusan sesuai dengan yang dikehendaki, didapatkan bahwa sebanyak 44 responden atau sebesar 84,6% menyatakan urusan sesuai dengan yang dikehendaki sedangkan sebanyak 8 responden atau sebesar 15,4% lainnya menyatakan urusan tidak sesuai dengan yang dikehendaki.

Mayoritas pengguna pelayanan pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur berpendapat kalau penyelesaian urusan sesuai dengan yang dikehendaki. Sebagai contoh, sebagian besar proposal yang diberikan akan diproses lebih lanjut dan diberikan rekomendasi untuk diajukan ke lembaga penyanggah dana, walaupun waktu untuk pencairan dana bantuan umumnya kurang untuk bisa dipastikan waktunya. Ada beberapa permintaan bantuan yang tidak bisa dipenuhi oleh bagian ini dikarenakan beberapa hal yang disampaikan oleh pegawai yang bersangkutan seperti adanya penolakan dari atas, dan masalah besaran dana bantuan yang belum disepakati.

**Tabel 4.17. Persepsi Responden Terhadap Prinsip Akurasi**

Indikator	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Urusan Sesuai yang Dikehendaki	Ya	44	84,6 %
	Tidak	8	15,4 %

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer*

## 5. Keamanan

Penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur harus memenuhi prinsip keamanan yakni adanya tanda bukti tanda terima yang diberikan sebagai jaminan keamanan.

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur mengenai bukti tanda terima diberikan, didapatkan bahwa sebanyak 42 responden atau sebesar 80,8% menyatakan bukti tanda terima diberikan sedangkan sebanyak 10 responden atau sebesar 19,2% lainnya menyatakan bukti tanda terima tidak diberikan. Pengguna pelayanan pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur berpendapat kalau bukti tanda terima diberikan oleh pegawai yang bersangkutan saat

penyelesaian urusan. Bukti tanda terima inilah yang memberikan jaminan keamanan terhadap hukum. Bukti ini biasanya berupa kwitansi penerimaan maupun dalam bentuk laporan penerimaan dana bantuan yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersangkutan.

**Tabel 4.18. Persepsi Responden Terhadap Prinsip Keamanan**

Indikator	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Bukti Tanda Terima Diberikan	Ya	42	80,8 %
	Tidak	10	19,2 %

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer*

## 6. Tanggung Jawab

Penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur harus memenuhi prinsip tanggung jawab. Tanggung jawab diartikan dengan pegawai bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

### a. Pegawai Bertanggung Jawab Terhadap Penyelesaian Urusan

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur mengenai pegawai bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan, didapatkan bahwa sebanyak 37 responden atau sebesar 71,2% menyatakan pegawai bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan dan sebanyak 15 responden atau sebesar 28,8% lainnya menyatakan pegawai tidak bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan. Ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna pelayanan pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur berpendapat bahwa pegawai bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan.

Pengguna pelayanan menyatakan kalau urusan pasti selesai, akan tetapi waktu

untuk penyelesaian urusan biasanya melewati waktu yang disepakati pegawai dengan pengguna pelayanan.

#### **b. Penyelesaian Keluhan/Persoalan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik**

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur mengenai keluhan terhadap proses pelaksanaan urusan, didapatkan bahwa sebanyak 27 responden atau sebesar 51,9% menyatakan keluhan mengenai keluhan mengenai proses pelaksanaan urusan diterima dan diproses lebih lanjut, sebanyak 20 responden atau sebesar 38,5% menyatakan keluhan mengenai proses pelaksanaan urusan diterima tapi tidak diproses lebih lanjut, sedangkan sebanyak 5 responden atau sebesar 9,6% lainnya menyatakan keluhan mengenai proses pelaksanaan urusan tidak diterima.

Pengguna pelayanan menyatakan bahwa keluhan mengenai proses pelaksanaan penyelesaian urusan diterima oleh pegawai dan diproses lebih lanjut bagaimana penyelesaian. Apabila ada kesalahan dalam prosedur dan kelengkapan administrasi misalnya masalah dalam perbedaan/kesalahan nama, alamat, rincian dana, pegawai akan menerima keluhan dan berusaha untuk memperbaikinya sehingga tidak akan ada persoalan lebih lanjut di waktu yang akan datang dalam pertanggungjawaban laporan.

**Tabel 4.19. Persepsi Responden Terhadap Prinsip Tanggung Jawab**

Indikator	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Pegawai Bertanggung Jawab Terhadap Penyelesaian Urusan	Ya	37	71,2 %
	Tidak	15	28,8 %
Keluhan Mengenai Proses Pelaksanaan Urusan	Diterima dan Diproses Lebih Lanjut	27	51,9 %
	Diterima Tetapi Tidak Diproses Lebih Lanjut	20	38,5 %
	Tidak Diterima	5	9,6 %

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer*

**7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (teletematika).**

Penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur harus memenuhi prinsip kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (teletematika).

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur mengenai ketersediaan sarana dan prasarana pendukung kantor, didapatkan bahwa sebanyak 35 responden atau sebesar 67,3% menyatakan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung kantor sudah cukup, sebanyak 9 responden atau sebesar 17,3% menyatakan sarana dan prasarana pendukung kantor berlebih, sedangkan sebanyak 8 responden atau sebesar 15,4% lainnya menyatakan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung kantor kurang memadai.

Pengguna pelayanan pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur berpendapat kalau sarana dan prasarana pendukung kantor sudah cukup tersedia. Ketersediaan sarana dan prasarana seperti alat tulis kantor, meja, kursi, telepon, komputer, dan printer yang berada pada kantor dirasakan sudah cukup untuk membantu penyelesaian pekerjaan sehingga tidak ada pekerjaan yang terbengkalai akibat tidak adanya peralatan yang dibutuhkan segera.

**Tabel 4.20. Persepsi Responden Terhadap Prinsip Kelengkapan Sarana dan Prasarana Kerja**

Indikator	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pendukung Kantor	Berlebih	9	17,3 %
	Cukup	35	67,3 %
	Kurang Memadai	8	15,4 %

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer*

## 8. Kemudahan Akses

Penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur harus memenuhi prinsip kemudahan akses. Kemudahan akses dapat didefinisikan dengan jarak lokasi kantor dengan tempat tinggal, ketersediaan angkutan umum menuju lokasi kantor, dan kondisi jalan menuju kantor.

### a. Jarak Lokasi Kantor Dengan Tempat Tinggal

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur mengenai jarak lokasi kantor dengan tempat tinggal, didapatkan bahwa sebanyak 41 responden atau sebesar 78,8 % menyatakan jarak lokasi kantor dengan tempat tinggal jauh sedangkan sebanyak 11 responden atau sebesar 21,2 % lainnya menyatakan jarak lokasi kantor dengan tempat tinggal dekat. Letak kantor Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur yang berada di Kecamatan Larantuka merupakan alasan utama mengapa masyarakat pengguna mengatakan kalau jarak lokasi kantor jauh dari tempat tinggal.

Wilayah geografis dan demografis Kabupaten Flores Timur memang cukup luas dan berbentuk kepulauan yang akhirnya merupakan kendala utama mengapa cakupan pelayanan kurang menjangkau wilayah lain di Kabupaten Flores Timur. Apalagi lokasi perkantoran sekarang jauh dari terminal transportasi

#### **b. Ketersediaan Angkutan Umum Menuju Lokasi Kantor**

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur mengenai ketersediaan angkutan umum menuju lokasi kantor, didapatkan bahwa sebanyak 31 responden atau sebesar 59,6% menyatakan ketersediaan angkutan umum menuju lokasi kantor sudah cukup, sebanyak 16 responden atau sebesar 30,8% menyatakan ketersediaan angkutan umum menuju lokasi kantor kurang, sebanyak 3 responden atau sebesar 5,8% menyatakan ketersediaan angkutan umum menuju lokasi kantor tidak tersedia, sedangkan sebanyak 2 responden atau sebesar 3,8 % lainnya menyatakan ketersediaan angkutan umum menuju lokasi kantor berlebih.

Pengguna pelayanan umumnya mengatakan ketersediaan angkutan umum sudah cukup, dikarenakan untuk perjalanan dari tempat tinggalnya umumnya sudah ada. Akan tetapi, ada permasalahan dalam lokasi perkantoran yang tidak berada pada titik pusat terminal dan pelabuhan utama sehingga pengguna pelayanan umumnya menggunakan angkutan lanjutan lain seperti ojek. Pengguna pelayanan umumnya menyayangkan lokasi perkantoran yang berada cukup jauh dari pusat terminal transportasi baik darat maupun laut sehingga mereka kalau akan melakukan perjalanan ke lokasi kantor harus berpergian minimal menggunakan 2 (dua) hingga 6 (enam) kali angkutan umum sehingga biaya perjalanan menjadi sangat besar, mereka menginginkan biarpun lokasinya cukup jauh minimal dalam menuju lokasi hanya menggunakan 1 (satu) kali angkutan umum saja sehingga memperkecil biaya perjalanan yang dikeluarkan.

#### **c. Kondisi Jalan Menuju Kantor**

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas

Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur mengenai kondisi jalan menuju kantor, didapatkan bahwa sebanyak 31 responden atau sebesar 59,6% menyatakan kondisi jalan menuju kantor cukup, sebanyak 16 responden atau sebesar 30,8% menyatakan kondisi jalan menuju lokasi kantor buruk, sedangkan sebanyak 5 responden atau sebesar 9,6% lainnya menyatakan kondisi jalan menuju lokasi kantor baik.

Masyarakat pengguna pelayanan menyatakan bahwa kondisi jalan menuju kantor sudah cukup baik, walaupun pada beberapa koridor jalan masih ada jalan yang rusak. Lokasi perkantoran berada di Larantuka, perbaikan jalan menuju lokasi banyak dijalankan seperti penambalan lubang, penambahan lebar jalan, atau pengaspalan walaupun belum menjangkau seluruh koridor jalan yang ada.

**Tabel 4.21. Persepsi Responden Terhadap Prinsip Kemudahan Akses**

Indikator	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Jarak Lokasi Kantor Dengan Tempat Tinggal	Jauh	11	78,8 %
	Dekat	11	21,1 %
Ketersediaan Angkutan Umum Menuju Lokasi Kantor	Berlebih	2	3,8 %
	Cukup	31	59,6 %
	Kurang	16	30,8 %
	Tidak Tersedia	3	5,8 %
Kondisi Jalan Menuju Kantor	Baik	5	9,6 %
	Cukup	31	59,6 %
	Buruk	16	30,8 %

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer*

## 9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur harus memenuhi prinsip kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dapat diartikan dengan penampilan pegawai kantor bersih dan rapih, dan perilaku pegawai ramah dan sopan.

### a. Penampilan Pegawai Kantor Bersih dan Rapi

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur mengenai penampilan pegawai

kantor bersih dan rapi, didapatkan bahwa sebanyak 43 responden atau sebesar 82,7% menyatakan penampilan pegawai kantor bersih dan rapi sedangkan sebanyak 9 responden atau sebesar 17,3% lainnya menyatakan penampilan pegawai kantor tidak bersih dan rapih.

Pengguna pelayanan pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur berpendapat bahwa penampilan pegawai kantor bersih dan rapi, hal ini dikarenakan pegawai kantor merupakan Pegawai Negeri Sipil yang sudah ada seragam dinasny dan pegawai menjaga kebersihan pakaiannya dalam melakukan pelayanan di kantor.

#### **b. Perilaku Pegawai Ramah dan Sopan**

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur mengenai perilaku pegawai ramah dan sopan, didapatkan bahwa sebanyak 35 responden atau sebesar 67,3% menyatakan perilaku pegawai ramah dan sopan dan sebanyak 17 responden atau sebesar 32,7% lainnya menyatakan perilaku pegawai tidak ramah dan sopan. Masyarakat pengguna pelayanan pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur menyatakan bahwa perilaku pegawai ramah dan sopan, walaupun ada dari beberapa pengguna pelayanan yang beranggapan ada oknum pegawai yang kurang bersikap ramah jikalau ditanya mengenai prosedur dan kelengkapan administrasi.

**Tabel 4.22. Persepsi Responden Terhadap Prinsip Kedisiplinan, Kesopanandan Keramahan**

Indikator	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Penampilan Pegawai Kantor Bersih dan Rapi	Ya	43	82,7 %
	Tidak	9	17,3 %
Perilaku Pegawai Ramah dan Sopan	Ya	35	67,3 %
	Tidak	17	32,7 %

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer*

## **10. Kenyamanan**

Penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur harus memenuhi prinsip kenyamanan. Kenyamanan dapat diartikan dengan kondisi kantor seperti kebersihan, keindahan, dan ketersediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, parkir, toilet, dan tempat ibadah.

### **a. Kondisi Kantor Seperti Kebersihan dan Keindahan**

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur mengenai kondisi kantor seperti kebersihan dan keindahan, didapatkan bahwa sebanyak 27 responden atau sebesar 51,9% menyatakan kondisi kantor baik, sebanyak 19 responden atau sebesar 36,5% menyatakan kondisi kantor cukup, sebanyak 4 responden atau sebesar 7,7% menyatakan kondisi kantor sangat baik, dan sebanyak 2 responden atau sebesar 3,8% lainnya menyatakan kondisi kantor buruk.

Pengguna pelayanan pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur menyatakan bahwa kondisi kantor seperti kebersihan dan keindahan, secara keseluruhan sudah baik. Namun demikian, pemeliharaan kondisi kantor sangat diperlukan lebih lanjut dikarenakan pada kantor sudah mulai terlihat kotoran tinta dan kertas, dinding sudah mulai ada yang retak, dan kaca yang berdebu.

### **b. Ketersediaan Fasilitas Pendukung Seperti Ruang Tunggu, Parkir, Toilet, dan Tempat Ibadah.**

Persepsi responden terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur mengenai ketersediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, parkir, toilet, dan tempat ibadah, didapatkan bahwa sebanyak 41 responden atau sebesar 78,8% menyatakan ketersediaan

fasilitas pendukung sudah cukup, sebanyak 6 responden atau sebesar 11,5% menyatakan ketersediaan fasilitas pendukung kurang, sedangkan sebanyak 5 responden atau sebesar 9,6% lainnya menyatakan ketersediaan fasilitas pendukung baik.

Pengguna pelayanan pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur beranggapan bahwa ketersediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, parkir, toilet, dan tempat ibadah dirasakan oleh pengguna sudah cukup. Akan tetapi, pengguna banyak yang complain (mengeluh) terhadap ruang tunggu yang minim atau tempat duduk yang dirasakan masih kurang banyak untuk memfasilitasi pengguna pelayanan yang datang.

**Tabel 4.23. Persepsi Responden Terhadap Prinsip Kenyamanan**

Indikator	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Kondisi Kantor Seperti Kebersihan dan Keindahan	Sangat Baik	4	7,7 %
	Baik	27	51,9 %
	Cukup	19	36,5 %
	Buruk	2	3,8 %
Ketersediaan Fasilitas Pendukung Seperti Ruang Tunggu, Parkir, Toilet, dan Tempat Ibadah	Baik	5	9,6 %
	Cukup	41	78,8 %
	Kurang	6	11,5 %

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer*

#### **E. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur**

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur dilakukan dengan mentabulasi silang/*cross tab* antara penilaian masyarakat pengguna pelayanan terhadap kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yakni prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab,

kelengkapan sarana dan prasarana kerja, kemudahan akses, K3 (kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan), dan kenyamanan sehingga didapatkan faktor-faktor mana saja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

#### 1. Penilaian Masyarakat Pengguna Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara Agregat

Penilaian masyarakat pengguna pelayanan publik Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan public secara agregat, sebanyak 29 responden atau sebesar 55,8% berpendapat bahwa tingkat kualitas pelayanan publik secara umum adalah cukup, sebanyak 11 responden atau sebesar 21,2% berpendapat bahwa kualitas pelayanan publik buruk, sebanyak 10 responden atau sebesar 19,2% berpendapat kualitas pelayanan publik sudah baik, dan sebanyak 2 responden atau sebesar 3,8% lainnya berpendapat kalau tingkat kualitas pelayanan publik sangat baik.

Sedangkan untuk kualitas pelayanan sangat buruk tidak ada yang berpendapat demikian.

**Tabel 4.24. Persepsi Masyarakat Pengguna Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas Pelayanan Publik	Frekuensi	Persen (%)
Sangat Baik	2	3,8%
Baik	10	19,2%
Cukup	29	55,8%
Buruk	11	21,2%
Sangat Buruk	0	0%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer*

Persepsi pengguna pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada umumnya cukup, berdasarkan hasil analisis dikarenakan berbagai faktor yang

mempengaruhi yakni prosedur mudah dipahami dan dilaksanakan, pengetahuan terhadap bagian yang akan mengurus, pegawai berkompeten terhadap tugas dan fungsinya, pegawai mudah ditemui, urusan sesuai dengan yang dikehendaki, adanya bukti tanda terima yang diberikan, pegawai bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan, keluhan mengenai proses pelaksanaan urusan diterima dan diproses lebih lanjut, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung kantor yang cukup, ketersediaan angkutan umum menuju lokasi kantor cukup, kondisi jalan menuju lokasi kantor cukup, penampilan pegawai kantor bersih dan rapi, perilaku pegawai ramah dan sopan, kondisi kantor seperti kebersihan, keindahan, dan kenyamanan yang baik, dan ketersediaan fasilitas pendukung yang cukup.

Rendahnya penilaian kualitas pelayanan publik dikarenakan beberapa faktor yang mempengaruhi yakni prosedur berbelit-belit, persyaratan teknis dan administrative kurang jelas, waktu untuk menyelesaikan urusan melewati waktu yang dijanjikan, kurangnya transparansi biaya yang dikeluarkan, dan jarak lokasi kantor dengan tempat tinggal jauh.

## **2. Analisis Hubungan Antara Karakteristik Pengguna Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur**

Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara karakteristik pengguna pelayanan publik yakni jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan rata-rata perbulan dengan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan mentabulasi silang/*crosstab* antara kedua variabel tersebut yakni karakteristik pengguna dengan kualitas pelayanan publik. Untuk mengetahui hubungan dapat dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut :

$H_0$  : Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur dengan karakteristik pengguna pelayanan.

$H_1$  : Ada hubungan antara kualitas pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur dengan karakteristik pengguna pelayanan.

Dengan ketentuan pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan :

- Berdasarkan perbandingan *Chi-Square* ( $X^2$ ) Uji dan Tabel. (Tingkat Kepercayaan 95 % ;  $\alpha = 5$  %)

Jika *Chi-Square* Hitung < *Chi-Square* Tabel, maka  $H_0$  diterima.

- Berdasarkan probabilitas.

Jika probabilitas > 0,05, maka  $H_0$  diterima.

Jika probabilitas < 0,05, maka  $H_0$  ditolak.

**a. Tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan jenis kelamin pengguna pelayanan**

Untuk tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan jenis kelamin pengguna pelayanan, dari hasil pengolahan data (pada lampiran), didapatkan bahwa nilai *Chi-Square* Hitung (5,381) < *Chi-Square* Tabel (7,82) dan nilai probabilitas (0,146) > 0,05 (dengan tingkat kepercayaan 95 %), maka  $H_0$  diterima, atau tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan jenis kelamin pengguna pelayanan.

**b. Tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan usia pengguna pelayanan**

Untuk tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan usia pengguna

pelayanan, dari hasil pengolahan data (pada lampiran), didapatkan bahwa nilai *Chi-Square* Hitung (9,194) < *Chi-Square*Tabel (16,92) dan nilai probabilitas (0,420) > 0,05 (dengan tingkat kepercayaan 95 %), maka  $H_0$  diterima, atau tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan usia pengguna pelayanan.

**c. Tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan tingkat pendidikan pengguna pelayanan**

Untuk tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan tingkat pendidikan pengguna pelayanan, dari hasil pengolahan data (pada lampiran), didapatkan bahwa nilai *Chi-Square* Hitung (7,030) < *Chi-Square* Tabel (16,92) dan nilai probabilitas (0,634) > 0,05 (dengan tingkat kepercayaan 95 %), maka  $H_0$  diterima, atau tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan tingkat pendidikan pengguna pelayanan.

**d. Tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan jenis pekerjaan pengguna pelayanan**

Untuk tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan jenis pekerjaan pengguna pelayanan, dari hasil pengolahan data (pada lampiran), didapatkan bahwa nilai *Chi-Square* Hitung (4,536) < *Chi-Square* Tabel (21,03) dan nilai probabilitas (0,972) > 0,05 (dengan tingkat kepercayaan 95 %), maka  $H_0$  diterima, atau tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan jenis pekerjaan pengguna pelayanan.

**e. Tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan pendapatan rata-rata perbulan pengguna pelayanan**

Untuk tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan pendapatan rata-rata perbulan pengguna pelayanan, dari hasil pengolahan data (pada lampiran),

didapatkan bahwa nilai  $Chi-Square$  Hitung (19,664) >  $Chi-Square$  Tabel (16,92) dan nilai probabilitas (0,020) < 0,05 (dengan tingkat kepercayaan 95 %), maka  $H_0$  ditolak, atau ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan pendapatan rata-rata perbulan pengguna pelayanan.

### **3. Identifikasi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur**

Identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dilakukan dengan mentabulasi silang/*crosstab* penilaian masyarakat pengguna pelayanan terhadap kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap prinsip penyelenggaraan pelayanan publik prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana kerja, kemudahan akses, K3 (kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan), dan kenyamanan. Tabulasi silang/*crosstab* menunjukkan hubungan antara dua variable yakni hubungan antara kualitas pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang berkemungkinan menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Untuk mengetahui hubungan dapat dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut :

- $H_0$  : Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur dengan faktor-faktor yang kemungkinan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.
- $H_1$  : Ada hubungan antara kualitas pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timurdengan faktor-faktor yang kemungkinan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Dengan ketentuan pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan :

- a) Berdasarkan perbandingan *Chi-Square* ( $X^2$ ) Uji dan Tabel. (Tingkat Kepercayaan 95 % ;  $\alpha = 5$  %)

Jika *Chi-Square* Hitung < *Chi-Square* Tabel, maka  $H_0$  diterima.

Jika *Chi-Square* Hitung > *Chi-Square* Tabel, maka  $H_0$  ditolak.

- b) Berdasarkan probabilitas.

Jika probabilitas > 0,05, maka  $H_0$  diterima.

Jika probabilitas < 0,05, maka  $H_0$  ditolak.

**a. Tabulasi Silang Antara Prinsip Kesederhanaan dengan Kualitas Pelayanan**

Untuk tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan prosedur yang berbelit-belit, dari hasil pengolahan data (pada lampiran), didapatkan bahwa nilai *Chi-Square* Hitung ( 10,012) > *Chi-Square* Tabel (7,82) dan nilai probabilitas (0,018) < 0,05 (dengan tingkat kepercayaan 95 %), maka  $H_0$  ditolak, atau ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan prosedur berbelit-belit.

Untuk tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan prosedur mudah dipahami dan dilaksanakan, dari hasil pengolahan data (pada lampiran), didapatkan bahwa nilai *Chi-Square* Hitung (2,106) < *Chi-Square* Tabel (7,82) dan nilai probabilitas (0,551) > 0,05 (dengan tingkat kepercayaan 95 %), maka  $H_0$  diterima, atau tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan prosedur mudah dipahami dan dilaksanakan.

**b. Tabulasi Silang Antara Prinsip Kejelasan dengan Kualitas Pelayanan**

Untuk tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan persyaratan teknis dan administratif, dari hasil pengolahan data (pada lampiran), didapatkan bahwa nilai

*Chi-Square* Hitung ( 4,902) < *Chi-Square* Tabel (12,59) dan nilai probabilitas (0,556) > 0,05 (dengan tingkat kepercayaan 95 %), maka  $H_0$  diterima, atau tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan persyaratan teknis dan administratif.

Untuk tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan mengetahui bagian yang akan mengurus, dari hasil pengolahan data (pada lampiran), didapatkan bahwa nilai *Chi-Square* Hitung (4,113) < *Chi-Square* Tabel (7,82) dan nilai probabilitas (0,250) > 0,05 (dengan tingkat kepercayaan 95 %), maka  $H_0$  diterima, atau tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan mengetahui bagian yang akan mengurus.

Untuk tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan pegawai berkompeten terhadap tugas dan fungsinya, dari hasil pengolahan data (pada lampiran), didapatkan bahwa nilai *Chi-Square* Hitung (1,541) < *Chi-Square* Tabel (7,82) dan nilai probabilitas (0,673) > 0,05 (dengan tingkat kepercayaan 95 %), maka  $H_0$  diterima, atau tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan pegawai berkompeten terhadap tugas dan fungsinya.

Untuk tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan pegawai mudah ditemui, dari hasil pengolahan data (pada lampiran), didapatkan bahwa nilai *Chi-Square* Hitung (0,964) < *Chi-Square* Tabel (7,82) dan nilai probabilitas (0,810) > 0,05 (dengan tingkat kepercayaan 95 %), maka  $H_0$  diterima, atau tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan pegawai mudah ditemui.

Untuk tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan transparansi biaya yang akan dikeluarkan, dari hasil pengolahan data (pada lampiran), didapatkan bahwa nilai *Chi-Square* Hitung (8,089) > *Chi-Square* Tabel (7,82) dan nilai

probabilitas  $(0,044) < 0,05$  (dengan tingkat kepercayaan 95 %), maka  $H_0$  ditolak, atau ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan transparansi biaya yang akan dikeluarkan.

**c. Tabulasi Silang Antara Prinsip Kepastian Waktu dengan Kualitas Pelayanan**

Untuk tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan waktu untuk menyelesaikan urusan, dari hasil pengolahan data (pada lampiran), didapatkan bahwa nilai *Chi-Square* Hitung  $(1,907) < Chi-Square$  Tabel  $(12,59)$  dan nilai probabilitas  $(0,928) > 0,05$  (dengan tingkat kepercayaan 95 %), maka  $H_0$  diterima, atau tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan waktu untuk menyelesaikan urusan.

**d. Tabulasi Silang Antara Prinsip Akurasi dengan Kualitas Pelayanan**

Untuk tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan urusan sesuai dengan yang dikehendaki, dari hasil pengolahan data (pada lampiran), didapatkan bahwa nilai *Chi-Square* Hitung  $(25,029) > Chi-Square$  Tabel  $(7,82)$  dan nilai probabilitas  $(0,000) < 0,05$  (dengan tingkat kepercayaan 95 %), maka  $H_0$  ditolak, atau ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan urusan sesuai dengan yang dikehendaki.

**e. Tabulasi Silang Antara Prinsip Keamanan dengan Kualitas Pelayanan**

Untuk tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan bukti tanda terima diberikan, dari hasil pengolahan data (pada lampiran), didapatkan bahwa nilai *Chi-Square* Hitung  $(17,803) > Chi-Square$  Tabel  $(7,82)$  dan nilai probabilitas  $(0,000) < 0,05$  (dengan tingkat kepercayaan 95 %), maka  $H_0$  ditolak, atau ada hubungan

antara kualitas pelayanan publik dengan bukti tanda terima yang diberikan.

**f. Tabulasi Silang Antara Prinsip Tanggung Jawab dengan Kualitas Pelayanan**

Untuk tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan pegawai bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan, dari hasil pengolahan data (pada lampiran), didapatkan bahwa nilai *Chi-Square* Hitung (2,609) < *Chi-Square* Tabel (7,82) dan nilai probabilitas (0,456) > 0,05 (dengan tingkat kepercayaan 95%), maka  $H_0$  diterima, atau tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan public dengan pegawai bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan.

Untuk tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, dari hasil pengolahan data (pada lampiran), didapatkan bahwa nilai *Chi-Square* Hitung (3,709) < *Chi-Square* Tabel (12,59) dan nilai probabilitas (0,716) > 0,05 (dengan tingkat kepercayaan 95%), maka  $H_0$  diterima, atau tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

**g. Tabulasi Silang Antara Prinsip Kelengkapan Sarana dan Prasarana Kerja dengan Kualitas Pelayanan**

Untuk tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung kantor, dari hasil pengolahan data (pada lampiran), didapatkan bahwa nilai *Chi-Square* Hitung (2,165) < *Chi-Square* Tabel (12,59) dan nilai probabilitas (0,904) > 0,05 (dengan tingkat kepercayaan 95 %), maka  $H_0$  diterima, atau tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung kantor.

**h. Tabulasi Silang Antara Prinsip Kemudahan Akses dengan Kualitas**

### **Pelayanan**

Untuk tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan jarak lokasi kantor dengan tempat tinggal, dari hasil pengolahan data (pada lampiran), didapatkan bahwa nilai *Chi-Square* Hitung (9,930) > *Chi-Square* Tabel (7,82) dan nilai probabilitas (0,019) < 0,05 (dengan tingkat kepercayaan 95%), maka  $H_0$  ditolak, atau ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan jarak lokasi kantor dengan tempat tinggal.

Untuk tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan ketersediaan angkutan umum menuju lokasi kantor, dari hasil pengolahan data (pada lampiran), didapatkan bahwa nilai *Chi-Square* Hitung (16,951) > *Chi-Square* Tabel (16,92) dan nilai probabilitas (0,049) < 0,05 (dengan tingkat kepercayaan 95 %), maka  $H_0$  ditolak, atau ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan ketersediaan angkutan umum menuju lokasi kantor.

Untuk tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan kondisi jalan menuju lokasi kantor, dari hasil pengolahan data (pada lampiran), didapatkan bahwa nilai *Chi-Square* Hitung (5,819) < *Chi-Square* Tabel (12,59) dan nilai probabilitas (0,444) > 0,05 (dengan tingkat kepercayaan 95 %), maka  $H_0$  diterima, atau tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan kondisi jalan menuju lokasi kantor.

#### **i. Tabulasi Silang Antara Prinsip Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahandengan Kualitas Pelayanan**

Untuk tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan penampilan pegawai kantor bersih dan rapih, dari hasil pengolahan data (pada lampiran), didapatkan bahwa nilai *Chi-Square* Hitung (1,029) < *Chi-Square* Tabel ( 7,82) dan nilai

probabilitas  $(0,794) > 0,05$  (dengan tingkat kepercayaan 95 %), maka  $H_0$  diterima, atau tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan penampilan pegawai kantor bersih dan rapi.

Untuk tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan perilaku pegawai ramah dan sopan, dari hasil pengolahan data (pada lampiran), didapatkan bahwa nilai *Chi-Square* Hitung  $(1,318) < Chi-Square$  Tabel  $(7,82)$  dan nilai probabilitas  $(0,725) > 0,05$  (dengan tingkat kepercayaan 95 %), maka  $H_0$  diterima, atau tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan perilaku pegawai ramah dan sopan.

**j. Tabulasi Silang Antara Prinsip Kenyamanan dengan Kualitas Pelayanan**

Untuk tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan kondisi kantor seperti kebersihan dan keindahan, dari hasil pengolahan data (pada lampiran), didapatkan bahwa nilai *Chi-Square* Hitung  $(3,884) < Chi-Square$  Tabel  $(16,92)$  dan nilai probabilitas  $(0,919) > 0,05$  (dengan tingkat kepercayaan 95 %), maka  $H_0$  diterima, atau tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan kondisi kantor seperti kebersihan dan keindahan.

Untuk tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan ketersediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, parkir, toilet, dan tempat ibadah, dari hasil pengolahan data (pada lampiran), didapatkan bahwa nilai *Chi-Square* Hitung  $(7,508) < Chi-Square$  Tabel  $(12,59)$  dan nilai probabilitas  $(0,276) > 0,05$  (dengan tingkat kepercayaan 95 %), maka  $H_0$  diterima, atau tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan ketersediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, parkir, toilet, dan tempat ibadah.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur adalah Prinsip Kesederhanaan (Prosedur berbelit-belit), Prinsip Kejelasan (Transparansi Biaya yang Dikeluarkan), Prinsip Akurasi (Urusan Sesuai Dengan yang Dikehendaki), Prinsip Keamanan (Bukti Tanda Terima Diberikan), dan Prinsip Kemudahan Akses (Jarak Lokasi Kantor dengan Tempat Tinggal dan Ketersediaan Angkutan Umum Menuju Lokasi kantor).

Rincian hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan variabel pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.26 di bawah ini.

UNIVERSITAS TERBUKA

Tabel 4.26. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Publik Dengan Variabel Pelayanan

	Variabel Pelayanan	Hubungan Dengan Kualitas Pelayanan Publik		Keterangan
		Ada	Tidak Ada	
1	2	3	4	5
Kesederhanaan	Prosedur Berbelit-belit	√	√	<i>Chi-Square</i> Hitung (1,012) > <i>Chi-Square</i> Tabel (7,82)
	Prosedur Mudah Dipahami dan Mudah Dilaksanakan		√	<i>Chi-Square</i> Hitung (2,106) < <i>Chi-Square</i> Tabel (7,82)
	Persyaratan Teknis dan Administratif		√	<i>Chi-Square</i> Hitung (4,902) < <i>Chi-Square</i> Tabel (12,59)
Kejelasan	Mengetahui Bagian yang Akan Mengurus Pelayanan		√	<i>Chi-Square</i> Hitung (4,113) < <i>Chi-Square</i> Tabel (7,82)
	Pegawai Berkompeten Terhadap Tugas dan Fungsinya		√	<i>Chi-Square</i> Hitung (1,541) < <i>Chi-Square</i> Tabel (7,82)
	Pegawai Mudah Ditemui		√	<i>Chi-Square</i> Hitung (0,964) < <i>Chi-Square</i> Tabel (7,82)
	Transparansi Biaya yang Dikeluarkan	√		<i>Chi-Square</i> Hitung (8,089) > <i>Chi-Square</i> Tabel (7,82)
Kepastian Waktu	Waktu Untuk Menyelesaikan Urusan		√	<i>Chi-Square</i> Hitung (1,907) < <i>Chi-Square</i> Tabel (12,59)
Akurasi	Urusan Sesuai yang Dikehendaki	√		<i>Chi-Square</i> Hitung (2,5029) > <i>Chi-Square</i> Tabel (7,82)
Keamanan	Bukti Tanda Terima Diberikan	√		<i>Chi-Square</i> Hitung (1,7803) > <i>Chi-Square</i> Tabel (7,82)
Tanggung Jawab	Pegawai Bertanggung Jawab Terhadap Penyelesaian Urusan		√	<i>Chi-Square</i> Hitung (2,609) < <i>Chi-Square</i> Tabel (7,82)
	Penyelesaian Keluhan/Persoalan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik		√	<i>Chi-Square</i> Hitung (3,709) < <i>Chi-Square</i> Tabel (12,59)

1	2	3	4	5
Kelengkapan sarana dan prasarana pendukung lainnya	Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pendukung Kantor		√	<i>Chi-Square</i> Hitung (2,165) < <i>Chi-Square</i> Tabel (12,59)
Kemudahan Akses	Jarak Lokasi Kantor Dengan Tempat Tinggal	√		<i>Chi-Square</i> Hitung (9,930) > <i>Chi-Square</i> Tabel (7,82)
	Ketersediaan Angkutan Umum Menuju Lokasi Kantor	√		<i>Chi-Square</i> Hitung (16,951) > <i>Chi-Square</i> Tabel (16,92)
	Kondisi Jalan Menuju Kantor		√	<i>Chi-Square</i> Hitung (5,819) < <i>Chi-Square</i> Tabel (12,59)
Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan	Penampilan Pegawai Kantor Bersih dan Rapi		√	<i>Chi-Square</i> Hitung (1,029) < <i>Chi-Square</i> Tabel (7,82)
	Perilaku Pegawai Ramah dan Sopan		√	<i>Chi-Square</i> Hitung (1,318) < <i>Chi-Square</i> Tabel (7,82)
Kenyamanan	Kondisi Kantor Seperti Kebersihan, Keindahan, dan Kenyamanan		√	<i>Chi-Square</i> Hitung (3,884) < <i>Chi-Square</i> Tabel (16,92)
	Ketersediaan Fasilitas Pendukung Seperti Ruang Tunggu, Parkir, Toilet, Tempat Ibadah, dan lain-lain		√	<i>Chi-Square</i> Hitung (7,508) < <i>Chi-Square</i> Tabel (12,59)

Sumber : Hasil Analisis

UNIVERSITAS TERBUKA

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur pada maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi masyarakat pengguna pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur terhadap penyelenggaraan pelayanan publik secara umum menyatakan kalau penyelenggaraan pelayanan publik sudah cukup memuaskan. Walaupun demikian, ada beberapa aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik yakni dari aspek kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu dan kemudahan akses.

Penilaian masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang menyatakan baik dikarenakan berbagai faktor yakni prosedur mudah dipahami dan dilaksanakan, pengetahuan terhadap bagian yang akan mengurus, pegawai berkompeten terhadap tugas dan fungsinya, pegawai mudah ditemui, urusan sesuai dengan yang dikehendaki, adanya bukti tanda terima yang diberikan, pegawai bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan, keluhan mengenai proses pelaksanaan urusan diterima dan diproses lebih lanjut, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung kantor yang cukup, ketersediaan angkutan umum menuju lokasi kantor cukup, kondisi jalan menuju lokasi kantor cukup, penampilan pegawai kantor bersih dan rapih, perilaku pegawai ramah dan sopan, kondisi kantor seperti kebersihan,

keindahan, dan kenyamanan yang baik, dan ketersediaan fasilitas pendukung yang cukup.

Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang menilai rendah dikarenakan beberapa faktor yakni prosedur berbelit-belit, persyaratan teknis dan administratif kurang jelas, waktu untuk menyelesaikan urusan melewati waktu yang dijanjikan, kurangnya transparansi biaya yang dikeluarkan, dan jarak lokasi kantor dengan tempat tinggal jauh.

Adapun karakteristik pengguna pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur yang mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan publik berdasarkan analisis *crosstab* (uji *chi-square*) adalah pendapatan rata-rata perbulan pengguna pelayanan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur berdasarkan analisis *crosstab* (uji *chi-square*) yakni aspek kesederhanaan (prosedur pelayanan yang berbelit-belit), aspek kejelasan (adanya transparansi biaya yang dikeluarkan), aspek akurasi (urusan sesuai dengan yang dikehendaki), aspek keamanan (bukti tanda terima diberikan), dan aspek kemudahan akses (jarak lokasi kantor dengan tempat tinggal dan ketersediaan angkutan umum menuju lokasi kantor).

#### B. Saran

Perlu adanya peningkatan pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur agar kinerja pelayanan publik pemerintahan menjadi lebih baik, peningkatan pelayanan publik diprioritaskan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut yakni :

1. Perlu adanya sosialisasi dan penjelasan prosedur pelayanan publik sehingga tidak ada kesan kalau pegawai berusaha untuk mempersulit prosedur pelayanan. Adanya transparansi biaya yang dikeluarkan sehingga pada akhir pelayanan tidak ada pungutan liar yang tidak sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui sebelumnya. Adanya kepastian waktu penyelesaian urusan sesuai waktu yang telah dijanjikan jangan melewati waktu yang dijanjikan atau bahkan lebih cepat dari waktu yang dijanjikan. Adanya kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif yang diberikan oleh pegawai sehingga masyarakat pengguna menjadi jelas dan mengerti. Pegawai sebaiknya berkomitmen dan berkompeten dalam menyelesaikan urusan sesuai dengan yang dikehendaki pengguna pelayanan. Perlu adanya bukti tanda terima yang jelas dan terikat pada penyelesaian urusan sehingga aspek keamanan dan kepastian hukum menjadi jelas. Perlu adanya kemudahan akses dalam penyediaan alat angkutan umum yang memadai menuju lokasi kantor dikarenakan lokasi kantor yang jauh dari kawasan perkotaan di Kabupaten Flores Timur.
2. Dalam meningkatkan kinerja pemerintah daerah khususnya dalam memberikan pelayanan juga diperlukan adanya aturan pendukung pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal terutama dalam bentuk Peraturan Bupati sehingga dapat memberikan kepastian hukum yang jelas dan mengikat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi Teks:

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Dimock, Marshal E & Gladys O. Dimock, and Koenig, Louis W. (1960), *Public Administration*, NY Rhinehart and Corp.
- Dimock, Marshall E.. (1986). *Administrasi Negara*. Jakarta: Erlangga.
- Flynn, Norman. (1993). *Public Sector Management*. New York: Harvester Wheatsheaf.
- Healey, Joseph F., (2002), *Statistics*. 6 ed. Belmont: Wadsworth/Thomson Learning.
- Kartasasmita, Ginanjar. (1997). *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: LP3ES.
- Lembaga Administrasi Negara. (2007). *Modul 1. Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*. Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas, dan Pengelolaan Mutu (*Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management*) Eselon 4. Jakarta: LAN.
- Lembaga Administrasi Negara. (2006). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Lovelock, Christopher. (2002). *Services Marketing: Managing People, Technology and Strategy*. New Delhi: Prentice Hall.
- Martin Albrow, (2004), *Birokrasi*, (Yogyakarta: Tiara Wacana, Cet.3)
- McKevitt, David; Lawton, Alan. (1994). *Public Sector Management*. London: Sage.
- Muhadjir, Darwin. (2001). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Hanindita Graha Widia.
- Nasir, Moh, (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Osborne, David & Ted Gaebler. (1992). *Mewirusahaakan Birokrasi – Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik (Reinventing Government – How The Entrepreneurship Spirit in Transforming the public Sector)*. Terjemahan Abdul Rosid, 1996, Jakarta: PPM.
- Rosenbloom, David H.. (1989). *Public Administration : Understanding Management Politics, and Law in The Public Sector*. New York: McGraw – Hill.
- Santoso, Singgih. (2002). *SPSS Statistik Multivariat* Jakarta: Elek Media Komputindo.

- Schein, Edgar H. (1979). *Organizational Psychology*. New Delhi: Prentice Hall.
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Simon, Herbert A. (1962). *Public Administration: Administrative Behavior*. New York : Macmillan.
- Sisk, Henry L. (1969). *Principles of Management : A Systems Approach To The Management Process*. Cincinnati: South – Western Publishing.
- Sofer, Cyril. (1973). *Organization Theory and Practice*. London: Heineman Educational Books.
- Sudjana.(1988). *Disain dan Analisis Eksperimen* . Bandung: Tarsito.
- Sugianto. (2003). *Teknik Sampling* . Jakarta: PT. Gramedia Pusta Utama.
- Tjiptono, Fandi & Gregorius Candra. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- White, Leonard D. (1955). *Introduction to The Study of Public Administration*. New York : The Macmillan Co.

#### Skripsi dan Tesis:

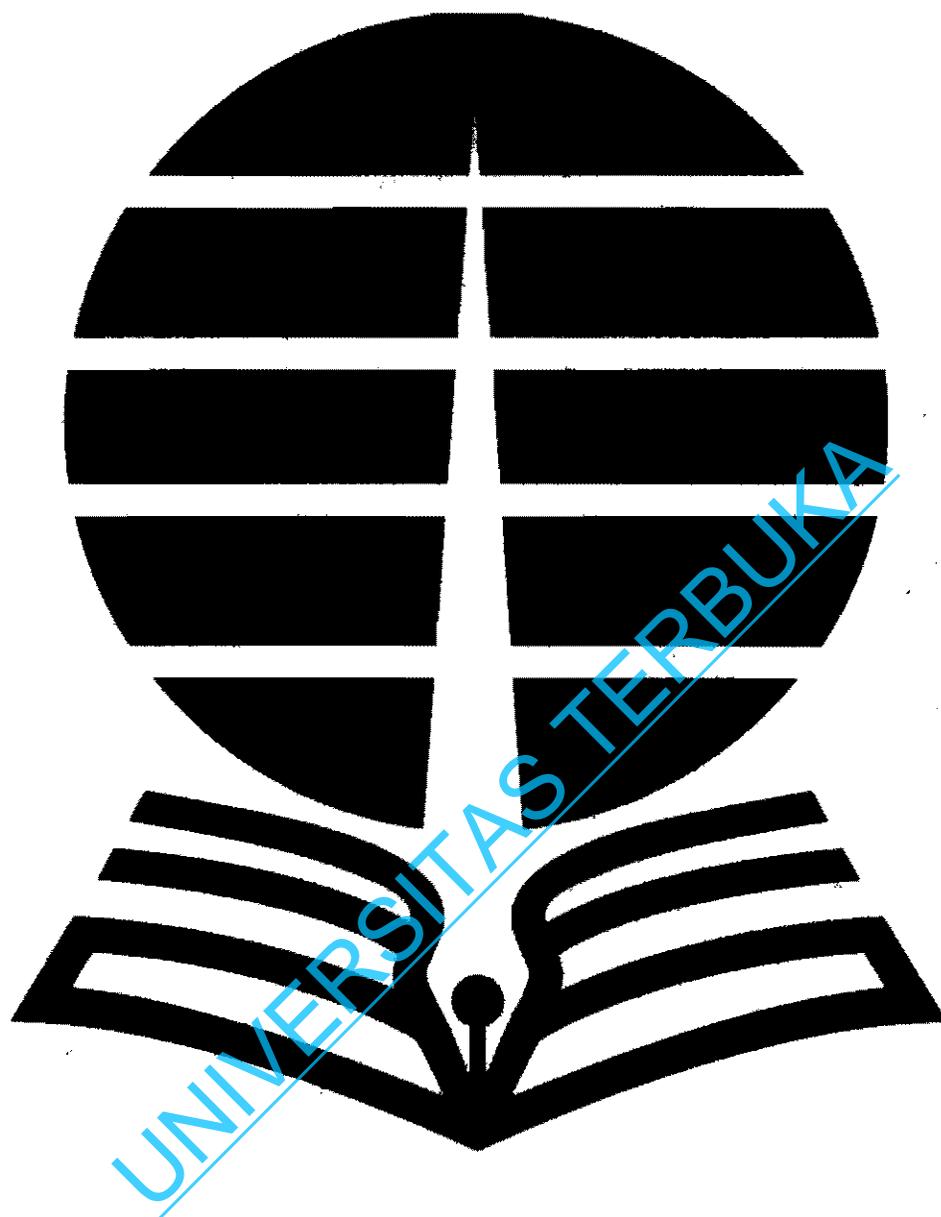
- Hafusi Jonathan Mavanyisi, (2002), *The Nature of Political Control over the Bureaucracy with Reference to the Northern Province*, Thesis Master Degree on Public Administration, University of South Africa.
- Lubis, Sutan T. (2007). *Evaluasi Pelaksanaan Program Bantuan Langsung Tunai Di Kelurahan Gedung Johor Kecamatan Medan Johor Kota Medan*. Tesis.Magister Studi Pembangunan. USU. Medan.
- Mansur, T. (2008). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe*. Tesis. Magister Studi Pembangunan. USU. Medan.
- Puteh, Ridwan.(2008). *Analisis Kinerja Sub Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Daerah Kota Lhokseumawe*. Tesis. Magister Studi Pembangunan. USU. Medan.
- Trigiyani, (2011) *Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali*. Under Graduates thesis, universitas negeri semarang.
- Werimon , Simson (2005) *Pengaruh Partisipasi Masyarakat Dan Transparansi Kebijakan Publik Terhadap Hubungan Antara Pengetahuan Dewan Tentang Anggaran Dengan Pengawasan Keuangan Daerah (Apbd) (Studi Empiris Di Provinsi Papua)*. Masters thesis, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.

**Jurnal :**

- Ban, Carolyn. (2010), *How Do Public Managers Manage?* Journal Administration, Exp. XII/2010, San Francisco: Jossey – Bass Publishers.
- John Toye, (2006), *Modern Bureaucracy*, Research Paper No. 2006/52, United Nations University, May 2006.
- Jurnal Ilmiah, (2005), *Administrasi Publik, Birokrasi Era Reformasi*, Vol. V No 1, September 2004 – Februari 2005.
- Jurnal Ilmu Pemerintahan, (2002), *Penataan Kelembagaan Pemerintahan*, Edisi 7, Tahun 2002, Penerbit, Masyarakat Ilmu Pemerintahan.
- Jurnal Desentralisasi, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Volume 5 No. 3, Tahun 2004
- Parasuraman, A., Zeithalm, V. & Berry L.. (1988). *SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing.
- Prasetijo. (2009), *Good Governance Dan Pembangunan Berkelanjutan dalam* <http://prasetijo.wordpress.com>.

**Peraturan Perundang-undangan:**

- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lembaga Administrasi Negara.2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta : LAN.
- Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 mengenai Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. UU No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan Kementerian Negara Serta Susunan Organisasi, Tugas, Dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara pasal 552, 553 dan 554



## Lampiran 1

## KUESIONER

**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DINAS KOPERASI DAN UKM  
KABUPATEN FLORES TIMUR**

Kuesioner ini disusun dan disebarakan dalam rangka penyusunan Tesis pada Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka untuk mengetahui penilaian publik terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas koperasi dan Usaha Kecil menengah Kabupaten Flores Timur. Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk memberikan tanggapan atas pertanyaan kuesioner ini dengan baik dan benar, karena kuesioner ini digunakan *hanya untuk keperluan penelitian ilmiah*. Atas kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,  
Yohanes haryono, SP

---

Petunjuk: Berilah jawaban tanda silang (X) pada pertanyaan pilihan atau isilah pada pertanyaan berupa kolom dan/atau baris yang kosong

**I. Identitas Responden**

Pertanyaan pada bagian ini berisi mengenai identitas responden yang menggunakan pelayanan publik pada Dinas koperasi dan Usaha Kecil menengah Kabupaten Flores Timur.

1. Jenis Kelamin : L / P
2. Usia : ..... tahun
3. Pendidikan:
  - a. Tamat SD/ sederajat
  - b. Tamat SLTP/ sederajat
  - c. Tamat SMU/ sederajat
  - d. Perguruan Tinggi/ Akademi
4. Pekerjaan :
  - a. Pegawai Negeri Sipil
  - b. TNI/Polri
  - c. Wiraswasta
  - d. Mahasiswa/ pelajar
  - e. Lain-lain
5. Jumlah Penghasilan rata-rata Bapak/Ibu/Sdra/i dalam satu bulan?
  - a. Kurang dari Rp 1.000.000,00
  - b. Rp 1.000.001,00 - Rp 2.000.000,00
  - c. Rp 2.000.001,00 – Rp 3.000.000,00

- d. Rp 3.000.001,00 – Rp 4.000.000,00
- e. Di atas Rp 4.000.000,00

## II. Pelayanan Publik

Pertanyaan pada bagian ini berisi mengenai kualitas pelayanan publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur.

1. Apakah prosedur pelayanan publik disini berbelit-belit?
  - a. Ya
  - b. Tidak
2. Apakah prosedur pelayanan publik disini mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan?
  - a. Ya
  - b. Tidak
3. Bagaimana persyaratan teknis dan administratif yang disampaikan pegawai kantor?
  - a. Jelas
  - b. Kurang Jelas
  - c. Tidak Mengerti
4. Apakah Anda mengetahui bagian yang akan mengurus kebutuhan Anda?
  - a. Ya
  - b. Tidak
5. Apakah pegawai di kantor ini berkompoten terhadap tugas dan fungsinya?
  - a. Ya
  - b. Tidak
6. Apakah pegawai mudah untuk ditemui baik pada kantor maupun tanpa pertemuan langsung seperti melalui telepon?
  - a. Ya
  - b. Tidak
7. Apakah dalam pengurusan ada transparansi biaya yang harus dikeluarkan?
  - a. Ya
  - b. Tidak
8. Apakah waktu untuk menyelesaikan urusan seperti pencairan dana proposal, dan lain-lain sesuai dengan yang dijanjikan?
  - a. Lebih cepat dari waktu yang dijanjikan
  - b. Sesuai dengan waktu yang dijanjikan
  - c. Melewati waktu yang dijanjikan
9. Apakah urusan Anda selalu diselesaikan sesuai yang Anda kehendaki atau tidak ada perubahan atau rekayasa seperti pengurangan dana, penggelangan bunga dan lain-lain?
  - a. Ya
  - b. Tidak

10. Setelah urusan Anda selesai, apakah disertakan surat pernyataan atau bukti tanda terima sehingga dapat dipertanggungjawabkan atau sesuai dengan peraturan hukum?
  - a. Ada
  - b. Tidak Ada
11. Menurut Anda apakah pegawai yang bersangkutan bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan Anda?
  - a. Ya
  - b. Tidak
12. Apabila ada keluhan Anda mengenai persoalan pada proses pelaksanaan pengurusan diterima dengan lapang dada oleh pegawai yang berwenang?
  - a. Diterima dan diproses lebih lanjut
  - b. Diterima tetapi tidak ada penyelesaiannya
  - c. Tidak diterima
13. Bagaimana sarana dan prasarana pendukung kantor yang digunakan pegawai untuk menunjang penyelesaian urusan seperti mesin tik, komputer, alat tulis, kertas, telepon, dan lain-lain?
  - a. Berlebih
  - b. Cukup
  - c. Kurang memadai
  - d. Tidak ada sama sekali
14. Bagaimana jarak lokasi kantor terhadap tempat tinggal Anda?
  - a. Jauh
  - b. Dekat
15. Untuk menuju lokasi kantor apakah tersedia angkutan umum baik bus, angkot, Ojek, Kapal Laut dan lain-lain?
  - a. Banyak
  - b. Cukup
  - c. Kurang
  - d. Tidak tersedia
16. Bagaimana keadaan infrastruktur seperti jalan dalam mencapai lokasi kantor?
  - a. Baik
  - b. Cukup
  - c. Buruk
17. Apakah penampilan pegawai kantor selalu berpakaian rapih dan bersih?
  - a. Ya
  - b. Tidak
18. Apakah pegawai kantor bersikap ramah dan mau menerima Anda dengan sopan?
  - a. Ya
  - b. Tidak

19. Bagaimana kondisi kantor seperti kebersihan, keindahan, dan kenyamanan?
- Sangat baik
  - Baik
  - Cukup
  - Buruk
  - Sangat buruk
20. Apakah tersedia fasilitas pendukung pelayanan seperti ketersediaan ruang tunggu, parkir, toilet, tempat ibadah, dan lainnya?
- Banyak
  - Cukup
  - Kurang
  - Tidak tersedia
21. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan secara keseluruhan?
- Sangat baik
  - Baik
  - Cukup
  - Buruk
  - Sangat buruk

- Terima kasih -

UNIVERSITAS TERBUKA

## Lampiran 2

## Jenis Pelayanan Pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Flores Timur

JENIS PELAYANAN	
Memberikan Perkuatan Modal Usaha Koperasi	• Bantuan Perkuatan Modal Usaha Dana Bergulir bagi Koperasi
Memberikan Perkuatan Modal UKM	• Bantuan Perkuatan Modal Usaha Program Dana Bergulir bagi UKM
Memberikan Penyuluhan Kelembagaan dan Advokasi Usaha Bagi Koperasi dan UKM	
Memberikan Sosialisasi Pembentukan Koperasi bagi Kelompok Ekonomi Produktif di Kabupaten Flores Timur	
Memberikan Rekomendasi Penyaluran Bantuan Dana Program Pemerintah dan Lembaga Non Profit lainnya.	
Memberikan Pengesahan Badan Hukum Koperasi.	
Fasilitasi pengembangan ukm	
Monitoring, evaluasi, dan pelaporan	
Peningkatan kemitraan investasi usaha bagi KUKM	
Pendidikan dan Latihan kewirausahaan	
Sosialisasi dukungan informasi penyediaan permodalan	
Pengembangan cluster bisnis	
Koordinasi Pemanfaatan fasilitas pemerintah utk Koperasi dan UKM	
Pemantauan penggunaan dana pemerintah bagi KUKM	
Peningkatan jaringan kerja sama antar lembaga	
Penyelenggaraan promosi KUKM	
Koordinasi Pelaksanaan kebijakan Dan program pembangunan Koperasi	
Pengembangan informasi perencanaan perkoperasian	
Sosialisasi prinsip-prinsip pemahaman perkoperasian	
Pembinaan pengawasan dan penghargaan Koperasi Berprestasi	
Peningkatan Dan pengembangan Jaringan kerja sama Usaha Koperasi	
Pengembangan model pola pengembangan Koperasi	
Perintisan penerapan teknologi sederhana/manajemen modern pada jenis usaha koperasi	
Pendidikan dan Latihan manajemen koperasi	
Pendidikan dan Latihan manajemen KSP/USP	
Bimbingan Tekhnis peningkatan keterampilan.	
Magang dan studi banding	
Sosialisasi Tata cara pendirian Koperasi	
Sosialisasi Tata cara penggabungan/peleburan koperasi	
Sosialisasi Tata cara Pembagian Koperasi	
Sosialisasi Tata cara pembubaran koperasi	
Sosialisasi Tata Cara Pengesahan Badan Hukum Koperasi	

## Lampiran 3

## PENGOLAHAN DATA

## Statistics

		Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan	Usia
N	Valid	52	52	52	52	52
	Missing	0	0	0	0	0
Mean						37,60
Median						36,00
Mode						30 <sup>a</sup>
Minimum						24
Maksimum						58

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

## Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	30	57,7	57,7	57,7
	Perempuan	22	42,3	42,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

## Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 – 30 tahun	13	25,0	25,0	25,0
	31 – 40 tahun	19	36,5	36,5	61,5
	41 – 50 tahun	17	32,7	32,7	94,2
	Diatas 50 tahun	3	5,8	5,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

## Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tamat SD	3	5,8	5,8	5,8
	Tamat SLTP/Sederajat	8	15,4	15,4	21,2
	Tamat SMU/Sederajat	22	42,3	42,3	63,5
	PT/Akademi	19	36,5	36,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

## Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	13	25,0	25,0	25,0
	TNI/Polri	3	5,8	5,8	30,8
	Wiraswasta	29	55,8	55,8	86,5
	Mahasiswa/Pelajar	4	7,7	7,7	94,2
	Lain-lain	3	5,8	5,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

**Penghasilan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid > Rp. 1.000.000,-	16	30,8	30,8	30,8
Rp. 1.000.001,- s/d Rp. 2.000.000,-	18	34,6	34,6	65,4
Rp. 2.000.001,- s/d Rp. 3.000.000,-	16	30,8	30,8	96,2
Rp. 3.000.001,- s/d Rp. 4.000.000,-	2	3,8	3,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

UNIVERSITAS TERBUKA

## Lampiran 4

## UJI STATISTIK CROSSTAB

## Crosstab

Count		Prosedur membeli-belit		Total
		Ya	Tidak	
Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan	Sangat Baik	0	2	2
	Baik	4	6	10
	Cukup	13	16	29
	Buruk	10	1	11
Total		27	24	52

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	10.012 <sup>a</sup>	3	.018
Likelihood Ratio	11.957	3	.008
N of Valid Cases	52		

a. 3 cells (37.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .96.

## Crosstab

Count		Prosedur mudah dipahami dan dilaksanakan		Total
		Ya	Tidak	
Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan	Sangat Baik	2	0	2
	Baik	5	5	10
	Cukup	16	13	29
	Buruk	6	5	11
Total		29	23	52

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	2.106 <sup>a</sup>	3	.551
Likelihood Ratio	2.867	3	.413
N of Valid Cases	52		

a. 3 cells (37.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .92.

## Crosstab

Count		Persyaratan teknis dan administratif			Total
		Jelas	Kurang Jelas	Tidak Mengerti	
Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan	Sangat Baik	2	0	0	2
	Baik	2	7	1	10
	Cukup	12	14	3	29
	Buruk	4	6	1	11
Total		20	27	4	52

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	4.902 <sup>a</sup>	6	.556
Likelihood Ratio	5.652	6	.463
N of Valid Cases	52		

a. 8 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .19.

## Crosstab

Count		Mengetahui bagian yang akan mengurus Anda		Total
		Ya	Tidak	
Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan	Sangat Baik	2	0	2
	Baik	4	6	10
	Cukup	20	9	29
	Buruk	6	5	11
Total		32	20	52

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	4.113 <sup>a</sup>	3	.250
Likelihood Ratio	4.751	3	.191
N of Valid Cases	52		

a. 4 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .77.

Crosstab

Count		Pegawai berkompeten terhadap tugas dan fungsinya		Total
		Ya	Tidak	
Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan	Sangat Baik	1	1	2
	Baik	6	4	10
	Cukup	21	8	29
	Buruk	6	5	11
Total		34	18	52

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	1.541 <sup>a</sup>	3	.673
Likelihood Ratio	1.530	3	.675
N of Valid Cases	52		

a. 4 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .69.

Crosstab

Count		Pegawai mudah ditemui		Total
		Ya	Tidak	
Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan	Sangat Baik	1	1	2
	Baik	6	4	10
	Cukup	20	9	29
	Buruk	6	5	11
Total		33	19	52

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	.961 <sup>a</sup>	3	.810
Likelihood Ratio	.956	3	.812
N of Valid Cases	52		

a. 4 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .73.

## Crosstab

Count		Adanya transparansi biaya yang dikeluarkan		
		Ya	Tidak	Total
Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan	Sangat Baik	2	0	2
	Baik	7	3	10
	Cukup	15	14	29
	Buruk	2	9	11
Total		26	26	52

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	8.089 <sup>a</sup>	3	.044
Likelihood Ratio	9.271	3	.026
N of Valid Cases	52		

a. 2 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.00.

## Crosstab

Count		Waktu untuk menyelesaikan urusan			Total
		Lebih cepat dari waktu yang dijanjikan	Sesuai dari waktu yang dijanjikan	Melewati waktu yang dijanjikan	
Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan	Sangat Baik	0	1	1	2
	Baik	1	4	5	10
	Cukup	1	10	18	29
	Buruk	0	4	7	11
Total		2	19	31	52

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	1.907 <sup>a</sup>	6	.928
Likelihood Ratio	2.103	6	.910
N of Valid Cases	52		

a. 8 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .08.

Crosstab

Count		Urusan sesuai yang dikehendaki		Total
		Ya	Tidak	
Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan	Sangat Baik	2	0	2
	Baik	10	0	10
	Cukup	28	1	29
	Buruk	4	7	11
Total		44	8	52

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	25.029 <sup>a</sup>	3	.000
Likelihood Ratio	21.529	3	.000
N of Valid Cases	52		

a. 5 cells (62.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .31.

Crosstab

Count		Bukti tanda terima		Total
		Ya	Tidak	
Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan	Sangat Baik	2	0	2
	Baik	9	1	10
	Cukup	27	2	29
	Buruk	4	7	11
Total		42	10	52

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	17.830 <sup>a</sup>	3	.000
Likelihood Ratio	15.436	3	.001
N of Valid Cases	52		

a. 4 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .38.

## Crosstab

Count		Pegawai bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan		
		Ya	Tidak	Total
Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan	Sangat Baik	2	0	2
	Baik	7	3	10
	Cukup	22	7	29
	Buruk	6	5	11
Total		37	15	52

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	2.609 <sup>a</sup>	3	.456
Likelihood Ratio	3.050	3	.384
N of Valid Cases	52		

a. 4 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .58.

## Crosstab

Count		Keluhan mengenai proses pelaksanaan urusan			
		Diterima dan diproses lebih lanjut	Diterima tetapi tidak diproses lebih lanjut	Tidak diterima	Total
Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan	Sangat Baik	2	0	0	2
	Baik	6	3	1	10
	Cukup	14	13	2	29
	Buruk	5	4	2	11
Total		27	20	5	52

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	3.709 <sup>a</sup>	6	.616
Likelihood Ratio	4.327	6	.633
N of Valid Cases	52		

a. 8 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .19.

## Crosstab

Count		Sarana dan prasarana pendukung kantor			Total
		Berlebih	Cukup	Kurang memadai	
Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan	Sangat Baik	0	2	0	2
	Baik	1	8	1	10
	Cukup	6	18	5	29
	Buruk	2	7	2	11
Total		9	35	8	52

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	2.165 <sup>a</sup>	6	.6904
Likelihood Ratio	2.833	6	.829
N of Valid Cases	52		

a. 8 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .31.

## Crosstab

Count		Jarak lokasi kantor dengan tempat tinggal		Total
		Jauh	Dekat	
Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan	Sangat Baik	2	0	2
	Baik	8	2	10
	Cukup	26	3	29
	Buruk	5	6	11
Total		41	11	52

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	9.930 <sup>a</sup>	3	.019
Likelihood Ratio	9.206	3	.027
N of Valid Cases	52		

a. 4 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .42.

## Crosstab

Count		Ketersediaan angkutan umum menuju lokasi kantor				
		Berlebih	Cukup	Kurang	Tidak Tersedia	Total
Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan	Sangat Baik	1	1	0	0	2
	Baik	0	6	4	0	10
	Cukup	0	18	8	3	29
	Buruk	1	6	4	0	11
Total		2	31	16	3	52

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	16.951 <sup>a</sup>	9	.049
Likelihood Ratio	12.153	9	.205
N of Valid Cases	52		

a. 12 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .08.

## Crosstab

Count		Kondisi jalan menuju kantor			
		Baik	Cukup	Buruk	Total
Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan	Sangat Baik	1	0	1	2
	Baik	1	7	2	10
	Cukup	2	17	10	29
	Buruk	1	7	3	11
Total		5	31	16	52

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	5.819 <sup>a</sup>	6	.444
Likelihood Ratio	5.327	6	.503
N of Valid Cases	52		

a. 8 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .19.

## Crosstab

Count		Penampilan pegawai kantor rapi dan bersih		
		Ya	Tidak	Total
Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan	Sangat Baik	2	0	2
	Baik	9	1	10
	Cukup	23	6	29
	Buruk	9	2	11
Total		43	9	52

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	1.029 <sup>a</sup>	3	.794
Likelihood Ratio	1.414	3	.702
N of Valid Cases	52		

a. 4 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .35.

## Crosstab

Count		Pegawai ramah dan sopan		
		Ya	Tidak	Total
Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan	Sangat Baik	2	0	2
	Baik	6	4	10
	Cukup	20	9	29
	Buruk	7	4	11
Total		35	17	52

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	1.318 <sup>a</sup>	3	.725
Likelihood Ratio	1.921	3	.589
N of Valid Cases	52		

a. 4 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .65.

Crosstab

Count		Kondisi kantor seperti kebersihan, keindahan, dan kenyamanan				
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Buruk	Total
Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan	Sangat Baik	0	2	0	0	2
	Baik	1	5	4	0	10
	Cukup	2	15	10	2	29
	Buruk	1	5	5	0	11
Total		4	27	19	2	52

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	3.884 <sup>a</sup>	9	.919
Likelihood Ratio	5.306	9	.807
N of Valid Cases	52		

a. 12 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .08.

Crosstab

Count		Ketersediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain			
		Banyak	Cukup	Kurang	Total
Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan	Sangat Baik	1	1	0	2
	Baik	1	8	1	10
	Cukup	2	25	2	29
	Buruk	1	7	3	11
Total		5	41	6	52

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	7.508 <sup>a</sup>	6	.276
Likelihood Ratio	5.534	6	.477
N of Valid Cases	52		

a. 9 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .19.

Crosstab

Count		Jenis Kelamin		
		Laki-laki	Perempuan	Total
Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan	Sangat Baik	2	0	2
	Baik	3	7	10
	Cukup	19	10	29
	Buruk	6	5	11
Total		30	22	52

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	5.381 <sup>a</sup>	3	.146
Likelihood Ratio	6.113	3	.106
N of Valid Cases	52		

a. 4 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .85.

Crosstab

Count		Usia				Total
		20 - 30 tahun	31 - 40 tahun	41 - 50 tahun	Di atas 50 tahun	
Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan	Sangat Baik	0	1	1	0	2
	Baik	4	2	4	0	10
	Cukup	4	12	10	3	29
	Buruk	5	4	2	0	11
Total		13	19	17	3	52

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	9.194 <sup>a</sup>	9	.420
Likelihood Ratio	10.832	9	.287
N of Valid Cases	52		

a. 13 cells (81.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .12.

## Crosstab

Count		Pendidikan				Total
		Tamat SD	Tamat SMP /Sederajat	Tamat SMA /Sederajat	PT / Akademi	
Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan	Sangat Baik	0	0	1	1	2
	Baik	0	2	2	6	10
	Cukup	2	3	14	10	29
	Buruk	1	3	5	2	11
Total		3	8	22	19	52

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	7.030 <sup>a</sup>	9	.634
Likelihood Ratio	8.105	9	.524
N of Valid Cases	52		

a. 14 cells (87.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .12.

## Crosstab

Count		Pekerjaan					Total
		PNS	TNI /Polri	Wiraswasta	Mahasiswa /Pelajar	Lain-lain	
Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan	Sangat Baik	1	0	1	0	0	2
	Baik	2	0	6	1	1	10
	Cukup	9	2	15	2	1	29
	Buruk	1	1	7	1	1	11
Total		13	3	29	4	3	52

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	4.536	12	.972
Likelihood Ratio	5.636	12	.933
N of Valid Cases	52		

a. 16 cells (80.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .12.

## Crosstab

Count		Penghasilan				Total
		Kurang dari Rp.1.000.000,00	Rp.1.000.001,00 - Rp.2.000.000,00	Rp.2.000.000,00 - Rp.3.000.000,00	Rp.3.000.001,00 - Rp.4.000.000,00	
Kualitas pelayanan publik secara keseluruhan	Sangat Baik	0	1	0	1	2
	Baik	3	4	2	1	10
	Cukup	7	10	12	0	29
	Buruk	6	3	2	0	11
Total		16	18	16	2	52

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	19.664 <sup>a</sup>	9	.020
Likelihood Ratio	14.029	9	.121
N of Valid Cases	52		

a. 13 cells (81.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .08.

UNIVERSITAS TERBUKA

## Lampiran 5

**REKAPITULASI DATA RESPONDEN PENELITIAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER  
ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH KABUPATEN FLORES TIMUR**

NO.	NAMA	ALAMAT	JENIS KELAMIN	UMUR	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	PENGHASILAN	KETERANGAN
1	SYAMSUL UMAR	Waiwerang	L	29	Kios Aneka Usaha	SMA	900.000	
2	ELYSABET ABONG	Ile Boleng	P	27	Kios Aneka Usaha	SMP	750.000	
3	SAFRUDIN PAYONG	Solor Selatan	L	33	Kerajinan Tenun	SMA	800.000	
4	KOSMAS KOPONG MAMU	Larantuka	L	44	Pengurus KPN Setia Bhakti	SMA	800.000	
5	KORNELIS KOPONG S.	Larantuka	L	35	Pengurus KPN Usaha Jaya	PT	2.700.000	
6	YOHANES NONG	Larantuka	L	42	Pengurus KPN Karya Rukun	PT	3.500.000	
7	ABUBAKAR MUSTAFA	Waiwerang	L	40	Kios Aneka Usaha	PT	2.500.000	
8	LOLITA BURA	Waiwadan	P	39	Kerajinan Pangan	SD	600.000	
9	JUSTINA MARANG	Wulanggitang	P	25	Kerajinan Pangan	SMP	700.000	
10	YOHANES P. KELEN	Larantuka	L	35	Pengurus KPN Gelekat Nara	PT	2.500.000	
11	SILVIA DA SILVA	Larantuka	P	40	Pengurus KPN Silvana	SMA	900.000	
12	RAEMA BENGA OLA	Lewolema	P	29	Kios Aneka Usaha	PT	2.200.000	
13	ARNOL MASAN M.	Larantuka	L	29	Pengurus KPN Karykes	PT	2.500.000	
14	HAMIDAH HUSEIN	Tanjung Bunga	P	36	Penjual Ikan	SD	850.000	
15	HUSEIN ALI	Solor Timur	L	40	Kios Aneka Usaha	PT	3.500.000	
16	HAMID L. HODA	Larantuka	L	40	Pengurus KPN Niyaga	SMA	2.000.000	
17	PHILIPUS PAYONG	Adonara	L	32	Kontraktor	PT	2.500.000	
18	FX. SENGARI	Adonara Timur	L	26	Kerajinan Tenun	SMA	900.000	
19	SIPRIANUS TUPEN JUMAT	Larantuka	L	48	Pengurus KPN Pengayoman	SMA	950.000	
20	MUSTAFA MIAK	Tanjung Bunga	P	46	Buruh Tani	SD	600.000	
21	SIPRIANUS M. BOLI	Larantuka	P	45	Pengurus KPN Sumber Harapan	SMP	700.000	
22	GABRIEL GEWAK H.	Saronari Tengah	L	25	Kerajinan Pangan	SMA	1.500.000	
23	BERNADUS B. ARAN	Solor Barat	L	30	Pedagang Eceran	SMA	1.500.000	
24	PETRONELA PENI	Larantuka	L	34	Pengurus PRIMKOPOL	SMA	950.000	
25	ELIAS OLA	Larantuka	L	37	Pengurus KPN Bina Rukun	SMA	950.000	
26	YOHANA B. DAEN	Demon Pagong	P	48	Kerajinan Pangan	SMA	700.000	
27	YULIANA BADIN	Larantuka	P	30	Pengurus KPN Sinar Tani	SMA	1.700.000	
28	VERONIKA KADJI URAN	Titehena	P	29	Kerajinan Pangan	SMP	700.000	
29	ABDUL LATIF THAMRIN	Waiwerang	L	40	Rumah Makan	PT	1.800.000	
30	MARKUS KIA U.	Titehena	L	31	Buruh Tani	SMP	1.500.000	
31	WILHELMUS W. B.	Larantuka	L	50	Pengurus KPN Mekar Jaya	PT	1.500.000	
32	ROFINUS FERNANDES	Adonara Barat	L	27	Kios Aneka Usaha	PT	1.250.000	

33	STEF B. SABON	Wulanggitang	L	30	Rumah Makan	PT	2.400.000
34	PETRUS P. AMA	Wulanggitang	L	47	Rumah Makan	SMP	2.500.000
35	PETRUS MIGO SARAN	Larantuka	L	40	Pengurus KPN Sinar Jaya	SMA	2.500.000
36	CESILIA DAMI DEMON	Larantuka	P	38	Distributor Koran/Majalah	SMA	2.150.000
37	SITI HADJAR KARIM	Waiwerang	P	40	Rumah Makan	SMA	2.500.000
38	ANNA BURA	Larantuka	P	41	TKBM	SMP	750.000
39	YOSEFINA SOGEN	Adonara Barat	P	45	Kios Aneka Usaha	PT	1.700.000
40	ALBERTUS GELABONG	Adonara Barat	L	45	Kios Aneka Usaha	PT	1.700.000
41	A. BEN DONI A.	Larantuka	L	55	Pengurus PRIMKOPABRI	SMP	750.000
42	JOKO SAMPURNO	Larantuka	L	39	Pengurus PRIMKOPAD	SMA	1.200.000
43	PETRUS PAYONG AMA	Wotan Ulumado	L	39	Kios Aneka Usaha	SMA	1.200.000
44	REGINA HAYON	Adonara Timur	P	48	Leveransir	SMA	1.500.000
45	MARIA BENEDIKTA HURIN	Lewolema	P	44	Kios Aneka Usaha	PT	1.700.000
46	PETRONELA BANI ODJAN	Lewolema	P	44	Kios Aneka Usaha	PT	1.500.000
47	KRISTINA FERNANDEZ AIKOLI	Larantuka	P	56	Kontraktor	PT	2.500.000
48	KOSMAS DIAZ	Tanjung Bunga	L	37	Kios Aneka Usaha	PT	1.500.000
49	KORNELIS TUPI	Larantuka	L	55	Rumah Makan	PT	2.700.000
50	MARGARETA PENI KOTEN	Tanjung Bunga	P	44	Kios Aneka Usaha	SMA	1.200.000
51	ROSITA BRIA LAMURY	Wulanggitang	P	45	Rumah Makan	SMA	2.100.000
52	MARTINA DULI	Adonara Timur	P	47	Rumah Makan	SMA	2.500.000

Sumber : Pengolahan Data Primer

UNIVERSITAS TERBUKA