

SISTEM PELAYANAN PEMBENTUKAN KOPERASI DI DINAS KOPERASI DAN UKM KOTA MAKASSAR

Nuralim¹, Risma Niswaty², Muh. Nasrullah²

¹ Alumni Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM

² Dosen Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM

ABSTRAK

Nuralim. 2018. Sistem Pelayanan Pembentukan Koperasi Di Dinas Koperasi dan UKM Kota Makassar. Fakultas Ilmu Sosial Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Makassar. Dibimbing oleh Risma Niswaty dan Muh. Nasrullah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pelayanan pembentukan koperasi yang diterapkan di Dinas Koperasi dan UKM Kota Makassar dan kendala apa yang dihadapi dalam memberikan pelayanan pembentukan koperasi. Untuk mencapai tujuan tersebut maka peneliti menetapkan 5 (lima) orang informan. Jenis penelitian dan pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh nantinya akan dianalisis menggunakan analisis deskriptif model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pembentukan koperasi di Dinas Koperasi dan UKM Kota Makassar dengan memperhatikan penyampaian persyaratan kepada masyarakat secara baik, penggunaan sistem, mekanisme dan prosedur pembentukan yang dinilai cukup baik, jangka waktu pelayanan pembentukan yang telah dinilai secara baik, tidak terdapat biaya yang dibebankan dalam proses pelayanan yang dapat dikategorikan baik, produk/ atau hasil dari pelayanan yang sudah baik karena telah mampu memberikan perlindungan hukum, dan tidak tersedianya unit pelayanan pengaduan, saran dan masukan yang dinilai sudah tidak baik. Jadi berdasarkan ketercapaian diatas, maka dapat dikatakan bahwa sistem pembentukan koperasi di Dinas Koperasi dan UKM Kota Makassar berjalan cukup baik.

Kata Kunci: Sistem, Pelayanan, Pembentukan Koperasi.

¹ Alumni Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM

² Dosen Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM

PENDAHULUAN

Dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari manusia cenderung akan melakukan suatu usaha melalui aktivitas yang dapat dilakukan secara mandiri, baik tidak langsung, maupun melalui kerjasama dengan orang lain. Hal ini merupakan cerminan bahwa manusia sebagai makhluk sosial tidak bisa terlepas dari kenyataan bahwa terdapat ketergantungan antara satu sama lain. Aktivitas merupakan proses penggunaan dari akal dan pikiran, pancaindera dan anggota badan melalui atau tanpa adanya alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses mendapatkan sesuatu inilah yang disebut sebagai pelayanan.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³ Undang-Undang Dasar mengamatkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar kepada setiap masyarakat demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.⁴ Kesejahteraan yang dimaksud dalam hal

ini adalah dari sektor terpenuhinya suatu kebutuhan masyarakat.

Banyak sekali sarana dalam proses pemenuhan kebutuhan, seseorang cenderung melakukan sebuah aktivitas yang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, namun tidak sedikit masyarakat yang menggabungkan diri pada sebuah kelompok ekonomi masyarakat yang sering disebut koperasi. Menurut ILO (*International Labour Organization*), dalam Rizky Arif mengemukakan bahwa: *Cooperation defined as an association of persons usually of limited means, who have voluntarily joined together to achieve a common economic end through the formation of a democratically controlled business organization, making equitable contribution to the capital required and accepting a fair share of risk and benefits of undertaking.* Koperasi adalah perkumpulan orang-orang, Penggabungan orang-orang berdasarkan kesukarelaan, terdapat tujuan ekonomi yang ingin dicapai. Yang Artinya: Koperasi berbentuk organisasi bisnis yang diawasi dan dikendalikan secara demokratis, terdapat kontribusi yang adil terhadap modal yang dibutuhkan. Anggota koperasi menerima resiko dan manfaat secara seimbang.⁵

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan tetap memperhatikan gejala yang ditemukan dilapangan mengenai system

³ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2008, Bab I, Pasal I. Tentang Pelayanan Publik.

⁴ Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945

⁵ Arif, Rizky. 2011. Pengertian, Tujuan, dan Prinsip-prinsip Koperasi. <https://arievaldo.wordpress.com/2011/10/03/pengertian-tujuan-dan-prinsip-prinsip-koperasi/> 02/05/2018 Pukul. 14.09 Wita.

pelayanan pembentukan koperasi di Dinas Koperasi dan UKM Kota Makassar.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan secara naratif dengan berdasarkan pada data-data hasil penelitian yang telah secara objektif dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Untuk mendapatkan data tersebut, maka peneliti melakukan pengumpulan data melalui sumber guna menjawab permasalahan peneliti. Adapun sumber yang dimaksud ialah sumber data primer yang terdiri dari:

- a. Kepala Dinas Koperasi dan Ukm Kota Makassar.
- b. Kepala seksi Pendaftaran dan Hukum Koperasi.
- c. Staf seksi Pendaftaran dan Hukum Koperasi
- d. 2 orang Ketua Unit Koperasi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai sistem pelayanan pembentukan koperasi di Dinas Koperasi dan UKM Kota Makassar secara umum dapat dikatakan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa data yang didapatkan dari penjelasan beberapa informan mengenai pelayanan pembentukan koperasi.

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (berkas atau barang) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun pelayanan administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan. Pemberian informasi

mengenai syarat pembentukan, dapat memberikan pengaruh terhadap efisiensi penggunaan waktu pengurusan. Dalam MENPAN No. 15 Tahun 2014 menjelaskan bahwa “dalam proses identifikasi persyaratan perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di ahir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan”.

Berdasarkan data yang ada pemberian informasi mengenai persyaratan pembentukan koperasi oleh pihak pemberi pelayanan kepada masyarakat menjelaskan bahwa persyaratan yang diberikan sesuai tahapannya. Dimana diawal pengurusan tersebut pihak dinas memberikan syarat pembentukannya untuk pendaftaran ke dinas. Setelah itu barulah diberikan kembali sebuah blangko atau formulir yang perlu dilengkapi lagi sebelum diadakannya penyuluhan dan survey kelayakan usaha yang akan dijalankan. Pemberian informasi secara bertahap mengenai syarat yang dibutuhkan dalam pembentukan memiliki tujuan agar masyarakat yang mengurus pembentukan koperasi menjadi lebih terarah dan lebih terstruktur.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur yang dimaksudkan dalam pemberian pelayanan pembentukan koperasi disini ialah keseluruhan proses yang yang diberlakukan dalam pemberian pelayanan. Hal ini merupakan proses yang dilalui masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Disamping itu, dalam proses pemberian pelayanan perlu memperhatikan Standar Pelayanan Prosedur (SOP) yang ada.

Sistem yang digunakan dalam memberikan pelayanan itu, perlu memperhatikan perkembangan zaman dan penerapan sistem informasi yang

telah berkembang di masyarakat. Dimana dengan menggunakan sistem informasi yang ada dapat mempermudah proses pelayanan yang dibutuhkan. Menurut Dwizz dalam Ronif menyatakan bahwa “dengan penggunaan sistem informasi berbasis IT dalam pemberian pelayanan memberikan keuntungan, diantaranya hemat tepat, lebih cepat, mudah diakses, pengecekan data lebih mudah dan mempermudah pengolahan data”.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, ditemukan bahwa untuk penggunaan sistem informasi belum diterapkan. Yang ada dalam proses pembentukan koperasi masih menggunakan sistem manual dengan memberikan informasi secara langsung disertai dengan pemberian blangko kepada masyarakat untuk dilengkapi. Namun untuk proses selanjutnya setelah melalui proses pendaftaran, masyarakat akan diarahkan ke notaris yang dalam pelayanannya telah menerapkan sistem informasi yang lebih baik. Hal demikian dikarenakan untuk mengakses sistem yang ada hanya bisa dilakukan oleh pihak notaris. Melihat hal tersebut, tidak menutup kemungkinan untuk peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak dinas, meskipun belum menggunakan sistem informasi yang memadai namun dalam penerapannya masih tetap dapat dilakukan secara baik.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Proses identifikasi waktu pelayanan dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang

mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

Berdasarkan data yang didapatkan pada wawancara dengan beberapa informan, ditemukan hasil bahwa “jangka waktu pelayanan pembentukan koperasi dipengaruhi dari tingkat kelincahan masyarakat dalam mengurus”. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi waktu pelayanan, yakni faktor organisasi struktur organisasi, faktor aparat/ pelayan publik, dan faktor sistem pelayanan.

Menurut Moenir dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi waktu pelayanan, diantaranya yaitu faktor aturan. Faktor aturan yang dimaksudkan disini bagaimana tingkat disiplin dalam diri masyarakat dalam proses pengurusan pembentukan koperasi, karena kalau tidak ada jadwal yang dibuat secara baik oleh masyarakat dapat mempengaruhi waktu pelayanannya. Maka dari itu dalam mengurus pembentukan koperasi perlu di tanamkan dalam diri mengenai manajemen waktu pengurusan yang baik.

4. Biaya Pelayanan

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses identifikasi biaya juga perlu dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Penentuan biaya pelayanan juga perlu mempertimbangkan tingkat kemampuan masyarakat dalam pemenuhannya. Menurut

Untuk pelayanan yang diberlakukan pada instansi pemerintahan terkait pembentukan koperasi dalam hal

ini Dinas Koperasi dan UKM Kota Makassar sudah tidak memungut biaya apapun, hal ini mulai berlaku sejak ditetapkannya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 meskipun sebelumnya terdapat besaran biaya yang diberikan dalam bentuk retribusi. Menurut MENPAN No. 15 Tahun 2014 sendiri menyatakan bahwa “bagi unit pengelola pelayanan, apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah)”.

Meskipun dalam pemberian pelayanan dari pihak dinas tidak terdapat pungutan biaya, namun jika diperhatikan lagi mengenai sistem pengurusannya telah melibatkan notaris dalam pengadaan akta pendirian dan sebagai penghubung ke kementerian untuk mendapatkan badan hukum koperasi. Berdasarkan identifikasi yang ada, hal ini juga diharapkan bahwa pungutan biaya oleh pihak notaris dapat ditangani oleh pemerintah mengingat pemerintah Indonesia sedang melakukan gerakan ekonomi mandiri, dimana dengan lahirnya unit-unit koperasi yang ada dapat menjadi bahan pembagi dalam mewujudkan program tersebut.

5. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan atau produk administrasi yang diterima oleh pengguna pelayanan. Dalam pembentukan koperasi, produk yang diharapkan nantinya ialah terbitnya akta pendirian dan badan hukum koperasi yang dapat menjadi landasan hukum dalam menjalankan kegiatan usaha.

Dalam melakukan usaha inilah terkadang masyarakat menjadi lebih

sedikit lebih rentan terhadap masa depan usaha yang dijalankannya. Dengan adanya akta pendirian dan badan hukum koperasi yang didapatkan, secara tidak langsung berada dalam naungan pemerintah dimana segala bentuk kegiatan usaha yang dilakukan akan dipantau dan dilindungi oleh pemerintah dengan kekuatan hukum yang berlaku. Jadi dengan adanya kepastian hukum tersebut, keberlangsungan usaha tersebut menjadi lebih jelas.

6. Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Pelayanan pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan yang diterima masyarakat merupakan suatu langkah dalam memperbaiki sistem pelayanan yang ada. Dengan adanya pelayanan pengaduan tersebut, masyarakat dapat menyampaikan masalah yang ditemukan dalam proses pemberian pelayanan, yang dapat dijadikan bahan valuasi pelayanannya. Dalam MENPAN No. 15 Tahun 2014 tertera bahwa “organisasi penyelenggara wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan”.

Dari data yang ditemukan dilapangan belum adanya sarana pengaduan terhadap pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Melihat hal tersebut tentunya masyarakat tidak dapat memberikan pendapat mengenai pelayanan yang diterimanya. Untuk mempermudah pengaduan tersebut, seharusnya pihak pemberi pemberi pelayanan membuat prosedur pengaduan. Selain itu mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas.

Selain unit pengaduan, terdapat sarana permintaan saran dan masukan mengenai pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat, minimal melalui kotak saran. Kotak saran merupakan sarana

penghimpun segala bentuk keluhan, masukan, kritik dan saran dari hasil pelayanan yang diberikan. Dengan adanya kotak saran tersebut, masyarakat yang menerima pelayanan dalam suatu instansi dapat menuangkannya dalam bentuk tulisan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan sistem pembentukan koperasi yang dilakukan di Dinas Koperasi dan UKM Kota Makassar sudah cukup baik. Adapun kendala yang dirasakan dalam pemberian pelayanan berupa kurangnya sarana yang dapat menunjang kualitas pelayanan. Hal tersebut berupa ruangan yang sempit dengan jenis pelayanan yang beraneka ragam didalamnya.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Buku

- Arif, Rizky. 2011. Pengertian, Tujuan, dan Prinsip-prinsip Koperasi. <https://arievaldo.wordpress.com/2011/10/03/pengertian-tujuan-dan-prinsip-prinsip-koperasi/>
- Bahri, Syamsul. 2018. *Implementasi Kebijakan Pemberian Izin Trayek Angkutan Kota Makassar*. Makassar: HASIL PENELITIAN.
- Bungin, M. Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Davis, Gordon B. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. 2012. Jakarta: Pustaka Binawan Pressindo.
- Firdaus, Muhammad dan Agus Edhi Susanto. 2004. *Perkoperasian: Sejarah, Teori dan Praktek*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- G. Piri, Henry. 2013. *Kualitas Pelayanan Jasa Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Steiner Salon Manado*, Jurnal EMBA 1 (4), 506.
- Hendrojogi. 2015. *Koperasi: Asas-asas, Teori, dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- <http://nik.depkop.go.id/> . 19/3/18. Pukul. 10.30 Wita.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).
- Mindaluty, Leli Indah. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik (Menuju Tata Kelola Yang Baik)*. Malang: UB Press.
- Mirawati. 2018. *Kualitas Pelayanan Administrasi Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kecamatan Bungaya Kabupaten Gowa*. Makassar: Skripsi.
- Moenier, H.A.S. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenier, H.A.S. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mustaqim. *Psikologi Pendidikan*. 2009. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pachta, Anjar, Myra Rosana Bachtiar dan Nadia Maulisa Benemay. 2012. *Hukum Koperasi Indonesia: Pemahaman, Regulasi*,

Pendirian, dan Modal Usaha. Jakarta: Kencana.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan \standar Pelayanan Minimal.* Cet. XIV. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sudarsono & Edilienus, 2005. *Koperasi dalam Teori dan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung.: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian: Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutabri, Tata. *Sistem Informasi Manajemen.* 2015. Yogyakarta: Andi.

Sutarman. Pengantar Teknologi Informasi. 2012. Jakarta: Bumi Aksara.

Tambe, M. Nippi. *Teknologi Administrasi.* 2011. Makassar: Badan Penerbit UNM.

Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan MENPAN No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Keputusan MENPAN No. 58 Tahun 2002 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Cita Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan.

<https://id.scribd.com/doc/21707902/KEPMEN-58-th-2002>. 19/3/18 Pukul. 10.22 Wita.

PERDA No. 7 Tahun 2003 Tentang Status Badan Hukum Koperasi

PERWALI No. 98 Tahun 2016, Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah.

UU No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian.

UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pembukaan UUD Negara RI Tahun 1945.

PERDA No. 7 Tahun 2003 Tentang Status Badan Hukum Koperasi.