

Pelayanan Pada Peminjaman Dan Pencairan Dana Melalui Program Kurnia (Studi Pada Dinas Koperasi Usaha Mikro Dan Tenaga Kerja Kota Kediri)

Service On Loans And Disbursement Of Funds Through The Kurnia Program (Study Of Micro Business Cooperation And Labor Department Of Kediri City)

Laylatul Nirmala¹, Agus Prastyawan²

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email : lavlatul.19061@mhs.unesa.ac.id

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email : agusprastyawan@unesa.ac.id

ABSTRAK

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik dituntut kemampuannya untuk meningkatkan kualitas layanan, maupun menetapkan standar layanan. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, ditemukan beberapa keluhan dari masyarakat yang mengajukan permohonan pinjaman kepada Dinas Koperasi Kota Kediri. Maka untuk itu tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan penerapan pelayanan serta faktor penghambat dan faktor pendukung dari pelayanan pada peminjaman dan pencairan dana melalui program kurnia pada Dinas Koperasi Kota Kediri. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pengukuran pelayanan mengacu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 pasal 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Kurnia dapat dikatakan hanya terdapat 7 asas yang telah dilaksana petugas secara baik, sisanya sebanyak 5 asas belum dilaksanakan secara baik oleh petugas yaitu asas keprofesionalan, asas diskriminatif, asas keterbukaan, asas fasilitas untuk kelompok rentan dan difabel dan asas ketepatan waktu. Faktor penghambat pelayanan pada program Kurnia yaitu kurangnya kesadaran petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP sehingga tugas tidak dapat diselesaikan tepat waktu, Sedangkan faktor pendukung pelayanan pada program Kurnia Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri yaitu berupa faktor aturan, organisasi, kemampuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan dan sarana dan prasarana yang memadai.

Kata Kunci: Pelayanan, Program Kurnia, Dinas Koperasi UMTK

ABSTRACT

The government as a provider of public services is demanded for its ability to improve service quality, as well as set service standards. Based on the results of initial observations made by researchers in the field, several complaints were found from the public who submitted loan applications to the Kediri City Cooperative Office. So for this reason the purpose of this study is to describe the application of services as well as the inhibiting factors and supporting factors of services in lending and disbursement of funds through the gift program at the Kediri City Cooperative Service. This study uses a qualitative method. Service measurement refers to Law no. 25 of 2009 article 4. The results of the study show that the Kurnia program can be said to have only 7 principles that have been implemented properly by officers, the remaining 5

principles have not been implemented properly by officers, namely the principle of professionalism, the principle of discriminatory, the principle of openness, the principle of facilities for vulnerable and disabled groups and timeliness principle. The inhibiting factor for services in the Kurnia program is the lack of awareness of officers in providing services in accordance with the SOP so that tasks cannot be completed on time. skills of officers in providing services and adequate facilities and infrastructure.

Keywords: *Service, Kurnia Program, UMTK Cooperative Service*

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan yang diberikan oleh suatu organisasi atau perorangan kepada masyarakat, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan merupakan suatu bentuk keseharusan dalam industri baik itu jasa maupun dagang ketika memberikan pelayanan kepada konsumen atau masyarakat (Atmadjati, 2018). Pelayanan publik pada hakekatnya merupakan suatu amanah yang terdapat dalam Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, Pasal 1, Ayat 1, yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang atau jasa serta pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan suatu acuan bagaimana suatu negara bisa menjalankan fungsinya yang berkaitan dengan pemecahan masalah dan memberikan pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 telah menegaskan bahwasannya pemerintah harus memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dan pelayanan yang harus disediakan oleh pemerintah sesuai dengan amanat undang-undang adalah pelayanan yang prima, dengan artian pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik (Andriani, 2022).

Menurut Lestari, dkk (2020) semakin maju suatu negara maka akan semakin tinggi tuntutan yang diberikan masyarakat akan layanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Keseluruhan hal tersebut tidak akan jauh dari prinsip mewujudkan serta mempertahankan hubungan yang baik antara suatu badan dengan pelanggan yang harus memberikan pelayanan *attitude* (sikap) yang baik, *attention* (perhatian) yang tidak terbagi, dan pelanggan akan mencari bukti lewat *action* (tindakan) kita dalam memberikan pelayanan (Zulkarnain & Bambang, 2018). Menurut Joe Fernandes (Nursavitri, 2020), penyelenggara pelayanan publik harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan menetapkan standar pelayanan yang dimensinya harus menjaga kualitas hidup dan melindungi keselamatan dan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik dapat diberikan oleh pemerintah pada berbagai kegiatan dan program-program pemerintahan. Salah satu program pemerintahan di kota Kediri adalah program Kurnia. Dalam rangka meningkatkan UMKM di Kota Kediri, Dinas Koperasi dan UMTK Kota Kediri menggagas mengadakan program pinjaman usaha bagi warga Kota Kediri (Kurnia) dengan berdasarkan Peraturan Daerah Pemberdayaan

Pembangunan Mikro Kota Kediri Tahun 2019 Nomor 7. Kebijakan ini dipilih mengingat masalah permodalan kendala yang dihadapi UMKM. Program ini diluncurkan pada tahun 2021, program inovasi dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Kediri untuk membantu para pelaku UMKM mengakses permodalan sehingga mendongkrak daya saing yang diharapkan akan melebarkan sayapnya ke skala usaha yang lebih besar (Kedirikota.go.id., 2022).

Hal tersebut sangat membantu masyarakat yang membutuhkan modal untuk keberlangsungan usahanya. Berdasarkan Laporan Program Kurnia pada bulan Desember 2022 terkait pemohon yang sudah dapat mencairkan dana adalah berjumlah 11 orang pemohon, sedangkan untuk tahun 2023 masih berjalan setengah tahun sehingga data pemohon pada tahun 2023 belum dapat diperoleh secara utuh sehingga peneliti hanya menggunakan data pemohon pada tahun 2022 sebagai informan pada penelitian ini. Besaran dana yang diperoleh oleh para pemohon ini bermacam-macam, mulai dari 4 juta yang terkecil hingga ada pemohon yang mendapatkan dana sebesar 25 juta rupiah. Kemudian dari 11 pemohon tahun 2022 ini akan dijadikan Narasumber untuk mendapatkan informasi terkait program Kurnia. Peneliti menjadikan pemohon periode tahun 2022 sebagai informan karena ingin melihat bagaimana perkembangan dan peminat serta pelayanan yang diberikan oleh petugas dari program Kurnia itu sendiri.

Berdasarkan hasil dari observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, ditemui beberapa keluhan dari masyarakat yang mengajukan permohonan pinjaman pada tahun 2022 kepada Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri. Keluhan yang dimiliki oleh masyarakat adalah lamanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini didapat dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu masyarakat Kota Kediri yaitu Bapak AR yang menjelaskan bahwa proses pengajuan yang membutuhkan waktu lama bahkan lebih dari sebulan. Pihak pelayanan juga mengatakan bahwa masih terdapat antrian yang panjang untuk pencairan dana pinjaman.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan melalui wawancara dengan pemohon pada tahun 2022 dan pengamatan dari sosial media tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri melalui program kurnia pada proses pinjaman dan pencairan dana masih kurang optimal. Sehingga masih terdapat masyarakat mengeluh akan pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Meskipun beberapa masyarakat telah merasakan manfaat dari program tersebut, namun Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri diharuskan tetap memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan baik. Penyelenggaraan suatu program tidak dapat berjalan lancar jika tidak memperhatikan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan beberapa penjelasan yang telah dipaparkan, peneliti memiliki ketertarikan lebih lanjut untuk meneliti tentang pelayanan Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri melalui program kurnia pada proses peminjaman dan pencairan dana yang dilakukan oleh masyarakat khususnya para pelaku UMKM di Kota Kediri.

METODE

Penelitian tentang pelayanan pada program Kurnia Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri ini dilaksanakan di Dinas di Jl. Brigadier General Pol. Imam Bachri No.100-C, Pesantren, Kota, Kota Kediri. Jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2018) penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif memiliki metode yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan atau bahasa tentang sikap orang yang berbeda atau bertindak sebagai objek penelitian yang dapat diamati, sedangkan analisis data menggunakan analisis data induktif, yang alat pengumpulan datanya lebih banyak berhubungan langsung dengan informan dan kedudukan peneliti.

Sumber data pada penelitian yang penulis laksanakan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Data primer pada penelitian yang penulis lakukan adalah data yang bersumber dari informan. Informan ini berasal dari pemohon/nasabah dan petugas pelayanan pada program Kurnia pada tahun 2022. Data sekunder merupakan data pendukung yang didapat dari data tertulis yang bersumber dari dokumen baik online maupun offline serta jurnal yang terkait dengan pelayanan pada peminjaman dan pencairan dana melalui program kurnia pada Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri.

Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teknik wawancara, Wawancara yang dilakukan dalam pendekatan kualitatif memiliki sifat yang mendalam (Kriyantono, 2020), digunakan untuk mengklarifikasi dan menyoroti ketika terjadi konflik antara temuan peneliti di lapangan dengan informasi yang diperoleh dari diskusi antara peneliti dengan subjek penelitian. Pedoman wawancara bersumber dari pertanyaan-pertanyaan tertulis yang berkaitan dengan permasalahan yang ditemui pada pelayanan pada peminjaman dan pencairan dana melalui program kurnia pada Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri. Kemudian, teknik observasi, Sugiyono (2019) menyatakan bahwasannya observasi merupakan kegiatan mengamati serta mencatat terkait objek dan subjek penelitian. observasi untuk mengetahui permasalahan pelayanan pada saat pemohon melakukan pengajuan dan pencairan dana melalui program kurnia pada Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri. Selanjutnya, studi dokumentasi yang dilakukan pada saat observasi berlangsung yang menjadi alat pendukung untuk penguatan hasil laporan observasi. Dokumen-dokumen yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa rekaman yang tertulis, gambar, foto terkait pelayanan pada peminjaman dan pencairan dana melalui program kurnia pada Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri., dan sebagainya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Kurnia Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri

sudah menerapkan pelayanan yang memberikan kepuasan pada pemohon yang menerima pelayanan pada saat melakukan pengajuan. Berdasarkan asas pada Undang-Undang no 25 tahun 2009 pasal 4, dapat dikatakan hanya terdapat 7 asas yang telah dilaksana petugas secara baik, sisanya sebanyak 5 asas belum dilaksanakan secara baik. Hasil penelitian tentang penerapan pelayanan pada peminjaman dan pencairan dana melalui program kurnia pada Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri yang mengacu pada UU 25/2009 Pasal 4 tentang asas-asas pelayanan publik di uraikan sebagai berikut :

1. Asas Kepentingan Umum

Berdasarkan penelitian pelayanan sudah cukup bagus karena belum pernah ada dari pemohon yang komplain satupun dan program kurnia sudah sesuai dengan standar, hanya dan harus terus ditingkatkan untuk memperoleh hasil yang lebih baik lagi. Selanjutnya menurut pernyataan dari pihak BPR mengatakan bahwasanya pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar atas perintah amanat dari Pihak Dinas Koperasi yang berupa SPK yang dierbikan kepada pihak BPR untuk pencairan dana. Yang mana setiap SPK terbit dalam jangka waktu kurang lebih 3 hari sudah dilakukan pencairan. Pihak BPR hanya melakukan pencairan sesuai dengan amanat dari pihak Dinas Koperasi.

Selain Dinas Koperasi dan BPR, peneliti juga menggali informasi kepada pemohon tentang bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas pada Program KURNIA. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa pemohon mengatakan bahwa pelayanan pada program KURNIA ini sudah bagus dan sesuai dengan yang di harapkan oleh masyarakat. Petugas memberikan pelayanan yang baik, memberikan arahan, cepat tanggap dan ramah. Selanjutnya dari sudut pandang masyarakat mengatakan hal yang sama bahwasanya program KURNIA sudah tepat sasaran dan hanya diberikan kepada orang-orang yang mempunyai usaha dan ingin melakukan pengembangan.

2. Asas Kepastian Hukum

Pada asas kepastian hukum ini peneliti menanyakan tentang hukum yang melandasi program ini dan bagaimana tentang prinsip keadilan pada pelayanan nya. Menurut ibu Naura Maulidah hukum yang mengatur program ini sudah ada, namun beliau tidak menjelaskan seperti apa hukum nya. Sementara itu dari pihak pemohon yang di wawancara sebanyak 11 orang mengatakan tidak mengetahui terkait hukum yang mengatur program KURNIA ini. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari petugas dan penjelasan secara lengkap tentang bagaimana hukum mengatur jalannya program kurnia ini, sehingga dari seluruh pemohon yang di wawancara tidak mengetahui satupun terkait hukum ini.

Kemudian tentang prinsip keadilan pihak BPR mengatakan bahwa pelayanan program KURNIA sudah menganut prinsip keadilan yang mana setiap pemohon itu sama. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pemohon mengatakan pelayanan memang diberikan secara adil kepada setiap pemohon yang datang dan mengajukan pinjaman pada program kurnia. Kemudian menurut pemohon lainnya bahwa pelayanan

yang diberikan sudah adil, akan tetapi masih perlu dilakukan peningkatan dan penambahan jumlah petugas karena berdasarkan pengalaman beliau, pemohon mengantri cukup lama untuk mendapat giliran dilayani oleh petugas.

3. Asas Kesamaan

Hak Asas kesamaan hak memiliki pengertian bahwa kekuasaan seseorang dalam berbuat sesuatu yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan sama dengan masyarakat lainnya. Menurut pihak BPR dan Dinas Koperasi mengatakan bahwa petugas bersikap profesional dengan memberikan hak yang sama kepada semua pengguna layanan. Kemudian dari pihak masyarakat mengatakan bahwa petugas juga telah melaksanakan tugas dengan profesional dan memberikan hak yang sama kepada setiap pemohon. Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh pemohon lainnya yang mengatakan bahwa petugas bekerja dan melaksanakan tugas dengan sepenuh hati dan penuh rasa tanggung jawab.

4. Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Berdasarkan pada hasil wawancara yang telah dilakukan tentang hak dan kewajiban serta komit petuga dalam menjalankan tugasnya, menurut pihak BPR mengatakan bahwa petugas telah berkomitmen dalam menjalankan tugas sesuai dengan jobdesk masing-masing. Sejalan dengan hal tersebut Dinas Koperasi juga mengatakan bahwa petugas memiliki komitmen yang tinggi, sama dengan sistem ASN itu sudah menjadi tugas mereka. Petugas pun mempunyai bagian pekerjaan dan tanggung jawab masing-masing seperti ada yang harus kerja dilapangan, di bagian adminitrasi dan bagian lainnya sesuai dengan struktur kinerja yang telah di tetapkan.

Selanjutnya dari pihak masyarakat mengatakn bahwa petugas telah berkomitmen menjalankan tugas serta telah melaksanakan hak dan kewajiban nya secara seimbang. Pemohon yangh diwawancarai menjawab pertanyaan secara singkat dan jelas bahwa keseimbangan antara hak dan kewajiban nya sudah sesuai.

5. Asas Keprofesionalan

Asas keprofesionalan merupakan asas yang menegaskan bahwa dalam melaksanakan pelayanan publik, pemerintah daerah harus mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan BPR dan Pihak Dinas Koperasi mengatakan bahwasanya petugas telah menjalankan tugasnya secara profesional dan sesuai dengan kode etik dan peraturan yang ada.

Kemudian masyarakat juga mengatakan hal yang demikian seperti yang di katakan oleh ibu Tri Puryanti bahwa pihak petugas telah bekerja secara profesional dan mau membantu terkait dokumen dan apa-apa yang dibutuhkan, akan tetapi terdapat pemohon lain yang mengatakan bahwa petugas bersikap ketus dan tidak ramah terhadap pemohon, sehingga dapat disimpulkan masih terdapat petugas yang belum bersikap profesional dlaam menjalankan tugasnya sebagai petugas pada program Kurnia.

6. Asas Partisipatif

Asas partisipatif merupakan jalur untuk mengakomodasi aspirasi masyarakat yang tidak atau kurang memiliki akses dalam pengambilan kebijakan. Menurut pihak dinas Koperasi mengatakan bahwasanya Dinas telah berpartisipasi aktif dalam melaksanakan program KURNIA yang bertujuan untuk membangkitkan perekonomian yang terkena dampak dari adanya pandemi covid-19 beberapa tahun yang lalu, jadi dari Dinas Koperasi itu membuat suatu program unggulan yang launching pada tahun 2021. Kemudian dari pihak BPR juga mengatakan hal yang demikian, Dinas Koperasi baik BPR telah melaksanakan tugas sesuai dengan tugas masing-masing yang telah ditentukan.

Selanjutnya dari sudut pandang masyarakat, juga mengatakan bahwa kedua pihak tersebut baik Dinas Koperasi maupun BPR telah melakukan tugas nya masing-masing secara aktif. Didukung oleh pemohon lainnya yang mengatakan bahwa petugas telah aktif melaksanakan tugas nya masing-masing, namun masyarakat mengatakan bahwasanya belum adanya sosialisasi yang dilakukan oleh petugas baik itu Dinas Koperasi maupun BPR dalam memberikan sosialisasi secara kepada masyarakat, sehingga masyarakat hanya mengetahui informasi terkait program KURNIA hanya melalui teman dan saudara saja dan ada beberapa yang memang mengetahui dari banner yang terpampang di pinggir jalan, bukan dari petugas yang memberikan sosialisasi secara langsung

3. Asas Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan beberapa pemohon, mereka mengatakan bahwa petugas tidak pernah melakukan tindak diskriminatif dan membedakan setiap pemohon yang datang, semua nya dilayani dengan baik oleh petugas. Pernyataan dari masyarakat, juga didukung oleh pernyataan dari pihak petugas, baik itu dari pihak BPR maupun dari pihak Dinas Koperasi seperti yang dijelaskan oleh bapak Patrya Hadiwijaya mengatakan bahwa tidak ada tindak diskriminasi dari petugas selama pemohon mampu memenuhi segala persyaratan dan sesuai dengan prosedur yang ada.

Selanjutnya, terdapat pihak yang mengatakan bahwa terdapat petugas yang melakukan diskriminasi dengan tindakan mendahulukan dan mempercepat proses pengajuan dan pencairan untuk saudara dari petugas itu sendiri, sementara untuk pemohon lain yang bukan merupakan saudara dari petugas malah di lalaikan proses pengajuan dan pencairannya. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan pada program Kurnia ini masih terdapat tindakan diskriminatif yang mana lebih mendahulukan pihak keluarga dibandingkan dengan pemohon lainnya.

4. Asas Keterbukaan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan beberapa pihak, baik itu dari BPR, Dinas Koperasi dan dari pemohon yang berpartisipasi dalam program KURNIA. Menurut Patrya Hadiwijaya mengatakan bahwa program kurnia ini dilaksanakan secara terbuka dan transparan, selain itu program ini juga diawasi oleh otoritas jasa keuangan (OJK) yang berwenang mengawasi pendanaan dari masyarakat, termasuk tim

percepatan keuangan daerah TPKAD, dimana OJK masuk dan kur nya salah satu program unggulan di TPKAD. Disana ada OJK, BEI, Perekonomian dari Praktisi Kota Kediri, ada inspektorat dan itu pengawasannya sangat ketat. Jadi, dapat dikatakan sangat transparans selain itu juga diikutsertakan dalam perlombaan, lomba program inovasi. Hanya saja data perbankan perorangan tidak bisa diakses karena bagian keuangan bertanggung jawab kepada pihak Inspektorat, BPK kalau mungkin program pemerintah harus bisa dipertanggung jawabkan.

Kemudian terdapat pemohon yang hanya mendapat informasi dari saudara dan temen, yang mana sejauh ini informasi tersebut hanya bersifat dari mulut ke mulut saja, sehingga tidak banyak masyarakat yang mengetahui tentang keberadaan program Kurnia. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat di tarik kesimpulan bahwasanya program Kurnia belum dilakukan secara sepenuhnya transparan karena masih terdapat masyarakat yang belum mendapatkan informasi terkait program Kurnia ini. Meskipun semua prosedur dan persyaratan tersebut telah di up melalui sosial media dan website Dinas Koperasi kota kediri, akan tetapi tidak semua masyarakat melek teknologi dan tidak semua masyarakat mengerti dengan sosial media, sehingga masih terdapat masyarakat yang buta akan informasi pemerintahan.

5. Asas Akuntabilitas

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak BPR mengatakan setiap bulannya mereka membuat laporan bulanan maximal tanggal 10. Terkait dengan norminatif, angsuran dan semuanya. Jadi dari yang mengendap, dana beredar sampai kolektibilitas, dana macet, lancar itu ada semua setiap tanggal 10 kita sampaikan. Kemudian bapak Patrya Hadiwijaya mengatakan bahwa untuk akuntabilitas ukeuangan program Kurnia ini dengan sistem perbankan yang ada di Perum BPR Kota Kediri. Seperti halnya yang tadi mengenai pemilihan kinerja jadi angsuran sampai dengan pelunasan selama 3 tahun itu ada di bank. Jadi manajemennya untuk admistrasi keuangan itu kita pakai bank. Jadi yang pasti setiap perbankan kan berbeda sementara kita kan di BPR Kota dengan standar mereka. Dan pengawasan BPR pun juga ketat dari OJK.

Kemudian kepada pihak masyarakat, peneliti menanyakan terkait tanggung dari petugas terhadap pemohon. Pemohon mengatakan bahwa petugas bertanggung jawab penuh terhadap tugasnya, seperti yang di katakan oleh ibu Sri Hartatik adanya keterlambatan cicilan petugas langsung memberikan pemberitahuan kepada pemohon. Hal tersebut membuktikan bahwa program KURNIA telah menerapkan prinsip akuntabilitas berupa tanggung jawab petugas.

6. Asas Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan

Asas penyelenggaraan pelayanan publik berikutnya terkait dengan kelompok rentan. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan menegaskan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pemerintah daerah harus menyediakan fasilitas dan memberikan perlakuan khusus bagi masyarakat yang termasuk dalam kelompok rentan

Fasilitas kelompok rentan ini sangat diperlukan, karena untuk kelompok rentan seperti difabel itu memerlukan perlakuan dan fasilitas khusus untuk memudahkan

mereka. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat mengatakan belum terdapat fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas.

7. Asas Ketepatan Waktu

Terkait ketepatan waktu ini, peneliti mewawancarai bapak Patrya Hadiwijaya, beliau mengatakan bahwa target program Kurnia, selama proposal pemohon lengkap petugas terima target selama 4 hari. Meskipun kenyataannya di lapangan banyak sekali permasalahannya. Contohnya petugas sudah terima proposal lengkap sementara ada permasalahan seperti halnya hak waris dan itu permasalahannya sudah melalui tahap kedua perbankan. Ketika petugas melakukan survey mereka bersedia mendatangkan keluarganya dalam artian saudara yang masih punya hak di hak waris tersebut ternyata di perbankan tidak bisa, itu menjadikan permasalahan tersendiri.

Kemudian pemohon juga mengatakan bahwa petugas mampu mengerjakan tugasnya secara tepat seperti yang dikatakan oleh ibu Lilik Maryati bahwa petugas bekerja dengan tepat baik dari segi waktu maupun dari segi kualitas pekerjaan dan pelayanan, sehingga pemohon tidak membutuhkan waktu lama dalam mengurus pengajuan, namun jika untuk pencairan memang membutuhkan waktu untuk melalui segala proses penilaian dari pihak Dinas Koperasi. Selain itu pemohon lain banyak juga mengatakan bahwa perlu waktu yang lama untuk menunggu pencairan dana program Kurnia, sehingga tidak ada waktu pastinya kapan akan cair. Terdapat beberapa pemohon yang menunggu dalam hitungan minggu dan bulan hingga dapat dicairkan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat di tarik kesimpulan bahwa petugas pada program Kurnia belum mampu sepenuhnya bekerja sesuai dengan waktu yang telah di tentukan dalam peraturan dan SOP program Kurnia itu sendiri, yang mana untuk waktu pada SOP hanya sekitar 5 hari kerja, sedangkan pada kenyataannya pemohon perlu menunggu waktu berminggu-minggu bahkan sampai sebulan lebih agar pengajuannya bisa dicairkan.

8. Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Dalam melakukan pelayanan publik, petugas harus mampu bekerja secara cepat, mengingat banyaknya masyarakat yang harus diberikan pelayanan secara maksimal, selain itu petugas juga melayani masyarakat dengan tujuan memberika kemudahan kepada masyarakat, agar masyarakat dapat menyelesaikan segala kebutuhannya dengan mudah. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Dinas Koperasi dan pihak dari BPR, mereka mengatakan bahwa petugas mampu berkerja secara cepat dan membeikan kemudahan kepada masyarakat, seperti yang dikatakan oleh bapak Patrya Hadiwijaya tujuan dari adanya program KURNIA Terutama untuk mempermudah fasilitas-fasilitas seperti halnya mungkin ketentuan 2% per tahun tentu untuk mempermudah kalau mengenai anggaran lebih fleksibel dari pada perbankan secara konvensional yang mungkin dibutuhkan UMKM yang sangat timeable. Maka dengan harapan adanya program ini guna mempermudah akses literasi keuangan terkait. Selain itu kemudahan secara teknis sendiri yang pasti kalau secara

konvensional hampir sama untuk persyaratan dan macam,-macam hampir sama memang tujuan ini untuk pembinaan bukan profit oriented.

Selanjutnya masyarakat juga memberikan penilaian bahwa petugas pada program Kurnia telah melakukan tugasnya secara cepat dan memberikan kemudahan kepada pemohon seperti yang dikatakan oleh ibu Purwati yang mengatakan segala prosedur dan persyaratan program Kurnia itu mudah dan tidak berbelit. Kemudian ibu Lilik Maryati juga mengatakan hal yang demikian prosedur dan proses pengajuannya terasa mudah karena memang petugas selalu memberikan pengarahan kepada pemohon yang memang belum mengerti.

Selanjutnya berbicara tentang keterjangkauan, sebenarnya pengajuan pada program Kurnia yang dilakukan secara online sudah ada hanya saja websitenya baru ada pada tahun 2023 ini sehingga masyarakat belum mengetahuinya dan sosialisasi dari pihak Dinas Koperasi pun memang belum ada, seperti yang dijelaskan oleh ibu Naura Maulida yang mengatakan bahwa terdapat website resmi dari Pemkot, tetapi pengajuan secara online belum terlaksana karena memang website tersebut baru. Kemudian dari pihak BPR mengatakan hal yang demikian sedangkan untuk pembayaran cicilan sudah bisa dilakukan secara online via transfer, sehingga tidak perlu lagi melakukan pembayaran secara langsung datang ke kantor BPR.

9. Penerapan Pelayanan pada Program KURNIA Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada program Kurnia telah dilaksanakan pelayanan publik cukup baik, sesuai dengan prosedur yang berlaku dan sudah sesuai dengan Undang-Undang no 25 tahun 2009 yang mengatur tentang pelayanan, sehingga masyarakat yang dilayani merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Kurnia. Pada program Kurnia pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah dapat dikatakan baik namun masih terdapat beberapa hal yang perlu dibenahi.

Jika mengacu pada asas-asas pada Undang-Undang no 25 tahun 2009 pasal 4, secara keseluruhan dari asas-asas tersebut telah dilaksanakan oleh petugas, namun masih terdapat 5 asas yang dapat dikatakan belum dilaksanakan secara baik oleh petugas yaitu: asas keprofesionalan, asas keprofesionalan ini dikatakan belum dilaksanakan secara baik dikarenakan masih terdapat keluhan masyarakat yang mengatakan bahwa petugas ketus dan tidak ramah. Kedua yaitu asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, asas ini dikatakan belum terlaksana karena adanya pelayanan pada program Kurnia ini masih terdapat tindakan diskriminatif yang mana lebih mendahulukan pihak keluarga dibandingkan dengan pemohon lainnya. Ketiga yaitu asas keterbukaan, asas ini dikatakan belum dilaksanakan dengan baik karena masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui secara jelas informasi tentang program Kurnia, sehingga masyarakat harus mendatangi kantor Dinas Koperasi secara langsung untuk mendapatkan informasi. Sebenarnya informasi tentang program Kurnia ini di up melalui sosial media dan website Dinas Koperasi kota Kediri, akan tetapi tidak semua

masyarakat melek teknologi dan tidak semua masyarakat mengerti dengan sosial media, sehingga masih terdapat masyarakat yang buta akan informasi pemerintahan.

Keempat yaitu asas fasilitas khusus kelompok rentan dan disabilitas, asas ini memang belum dilaksanakan oleh petugas karena belum terdapatnya fasilitas bagi penyandang disabilitas, baik di kantor Dinas Koperasi maupun di Bank BPR. Terakhir yaitu asas ketepatan waktu, asas ini dikatakan belum dilaksanakan secara baik karena petugas pada program Kurnia belum mampu sepenuh bekerja sesuai dengan waktu yang telah di tentukan dalam peraturan dan SOP program Kurnia itu sendiri, yang mana untuk waktu pada SOP hanya sekitar 5 hari kerja, sedangkan pada kenyataannya pemohon perlu menunggu waktu berminggu-minggu bahkan sampai sebulan lebih agar pengajuannya bisa dicairkan.

10. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Pelayanan pada Program KURNIA

Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri

a. Faktor Penghambat Pelayanan pada Program KURNIA Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat faktor penghambat pelayanan pada Program KURNIA Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri yaitu : Faktor Kesadaran, Kesadaran petugas dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Program KURNIA Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri dinilai masih kurang. Hal ini dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh petugas terhadap pemohon yang belum sesuai dengan tupoksi dan SOP yang berlaku, adanya keterlambatan waktu pelayanan dan butuh waktu lama bagi pemohon menunggu pencairan.

b. Faktor Pendukung Pelayanan pada Program KURNIA Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat faktor pendukung pelayanan pada Program KURNIA Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri yaitu:

1) Faktor Aturan

Aturan juga menjadi indikator maju atau tidaknya individu maupun kelompok pada Program KURNIA Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri. Dalam memberikan pelayanan petugas sudah memahami dan melaksanakan aturan-aturan yang sudah ditetapkan dalam standar operasional prosedur (SOP) dan standar pelayanan (SP) sebagai petunjuk proses pelayanan publik.

2) Faktor Organisasi

Pembagian organisasi dalam pelaksanaan setiap jenis pelayanan pada Program KURNIA Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing petugas. Pelaksanaan setiap jenis pelayanan publik pada Program KURNIA dilihat dari sistem channellingnya

yang terdapat pembagian tugas yang jelas antara Dinas Koperasi dan BPR sehingga ada kerjasama dan koordinasi untuk menjalankan program KURNIA sesuai dengan porsinya masing-masing.

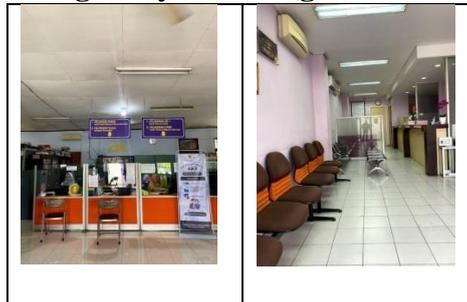
3) Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Dalam standar pelayanan (SP) sudah dijelaskan bahwa hal utama yang harus dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan adalah petugas pelayanan memiliki kemampuan dan mampu berkomunikasi dengan baik. Pada program KURNIA Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri sudah memiliki kemampuan dan keterampilan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan.

4) Faktor Sarana dan Prasarana

Pada program KURNIA Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri sudah memiliki sarana dan prasarana yang memadai kursi yang nyaman, meja yang bagus, komputer dan alat pendukung yang lainnya seperti printer sebagai penunjang pelayanan bahkan ruang pelayanan untuk program KURNIA sudah dilengkapi dengan AC sehingga dapat dikatakan ruangan pelayanan sangat nyaman baik bagi petugas maupun pemohon.

Gambar 4.1
Ruang Pelayanan Program Kurnia



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2023

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Program KURNIA Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri sudah menerapkan pelayanan yang memberikan kepuasan pada pemohon yang menerima pelayanan pada saat melakukan pengajuan. Berdasarkan asas pada Undang-Undang no 25 tahun 2009 pasal 4, dapat dikatakan hanya terdapat 7 asas yang telah dilaksanakan petugas secara baik, sisanya sebanyak 5 asas belum dilaksanakan secara baik oleh petugas yaitu :

- a. Asas Keprofesionalan

Kurangnya profesionalitas kerja petugas bank BPR program Kurnia karena petugas bersikap tidak ramah dan ketus pada pemohon.

- b. Asas Diskriminatif

Pelayanan pada program Kurnia ini masih terdapat tindakan diskriminatif yang mana lebih mendahulukan pihak keluarga dibandingkan dengan pemohon lainnya.

c. Asas Keterbukaan

Kurangnya sosialisasi yang dilakukan petugas terkait prosedur dan persyaratakan program Kurnia. Petugas hanya mengandalkan sosialisasi melalui sosial media tanpa sosialisasi secara langsung terjun ke masyarakat, padahal tidak semua lapisan masyarakat mengerti dengan teknologi dan sosial media.

d. Asas Fasilitas untuk Kelompok Rentan dan Difabel

Tidak terdapat fasilitas untuk penyandang disabilitas, padahal jika mengacu ke undang-undang pelayanan publik harus menyediakan fasilitas khusus untuk kelompok rentan dan penyandang disabilitas.

e. Asas Ketepatan Waktu.

Petugas belum mampu bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan pada peraturan dan SOP yang berlaku, sehingga masyarakat butuh waktu lama menunggu pencairan. hal ini dapat disebabkan karena kurangnya kesadaran petugas yang mengemban tugas dan tidak menjalankan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku pada program Kurnia dan sehingga petugas tidak mampu menyelesaikan tugasnya tepat waktu.

2. Faktor penghambat dan pendukung pelayanan pada program Kurnia Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri

a. Faktor penghambat pelayanan pada program Kurnia Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri yaitu kurangnya kesadaran petugas Program Kurnia dalam memberikan pelayanan sehingga tugas tidak dapat diselesaikan secara cepat dan tepat.

b. Faktor pendukung pelayanan pada program Kurnia Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Tenaga Kerja Kota Kediri yaitu faktor aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan dan faktor sarana dan prasarana yang memadai.

REFERENSI

Andriani, V. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga Pada Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas Kota Medan (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area)

Atmadjati, A., (2018). Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini. Yogyakarta: Deepublish.

Kriyantono, R. (2020). Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif. Jakarta: Prenadamedia Group, 30.

Lestari, Y., Agus P., Dian, A. U., Noviyanti & Gading G., (2020). Pengembangan Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Publik Melalui Metode Virtual Learning:

Jurnal Dimensi Pendidikan dan Pembelajaran Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Vol 8 No 2: 103- 110.

Moleong, Lexy J. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Rosdakarya.

Nursavitri, A. (2020). Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (Studi Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto) Tahun 2019 (Doctoral dissertation, Universitas Islam Majapahit)

Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabet.

Zulkarnain, W.,M., & Bambang S., M. (2018). Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Diakses dari <http://webadmin.ipusnas.id/ipusnas/publications/books/123928/>