

**PERANAN PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PADA
ANGGOTA KPN TIGA SEHAT DINAS KOPERASI PERINDUSTRIAN DAN
PERDAGANGAN PROVINSI LAMPUNG**

Asmaria

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai
asmasriafisip@gmail.com

ABSTRAK

Administrasi Pelayanan kepada anggota KPN Tiga Sehat Dinas Koperasi Perindustrian dan Perdagangan Propinsi Lampung merupakan bentuk pelayanan kepada anggota koperasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan anggota secara langsung baik dalam bentuk barang atau jasa. Untuk meningkatkan manajemen penyaluran bantuan kepada anggota dilakukan dengan : a) Meningkatkan pelatihan, b) Meningkatkan peran UPTD Balai Pendidikan dan Latihan Koperasi, c) Meningkatkan kemitraan koperasi dengan lembaga terkait. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu suatu metode penelitian yang menguraikan pemecahan masalah berdasarkan suatu kejadian yang menggambarkan keadaan yang terjadi kemudian diadakan interpretasi berdasarkan fakta yang ditemukan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa administrasi pelayanan kepada anggota masih terdapat hambatan – hambatan walaupun masih relatif dapat terkendali. Dan manajemen penyaluran bantuan kepada anggota koperasi masih perlu ditingkatkan hal ini mengingat manajemen pelayanan pada anggota masih kurang merata artinya masih adanya sikap kekerabatan.

Keywords : Pelayanan, Koperasi, Tiga Sehat

ABSTRACT

Administration Service for members of the Three Healthy KPN Industry and Trade Cooperative Office Lampung Province is a form of service to cooperative members aimed to supply the needs of members in the form of goods or services. To improve management of the distribution of assistance to members is done by: a) Increasing training, b) Increasing the role of UPTD Cooperative Education and Training Centers, c) Increasing cooperative partnerships with related institutions. This study used a qualitative research method which is a research method that describes problem solving based on an event that describes the situation that occurs then interpretation based on the facts found. Based on the results of research and discussion, it can be concluded that the administration of services to members there are still obstacles - although still relatively manageable. And the management of channeling assistance to members of the cooperative still needs to be improved because the service management to members is still uneven, meaning there is still a kinship attitude.

Keywords: Services, Cooperatives, Three Healthy

PENDAHULUAN

Setiap organisasi digerakkan oleh manajemen dengan berbagai fungsi dan sarananya diantaranya yaitu manusia, dana, peralatan, metode dan pengumpulan jasa, manusia yang paling menentukan dalam suatu

organisasi, karena manusia yang dapat membuat berfungsi atau tidaknya sarana-sarana yang lain. Manusia itupun dapat berfungsi dengan baik kalau ada kerja sama diantara mereka dalam mencapai tujuan yang diinginkan, tetapi dalam berorganisasi itu sering dijumpai hambatan-hambatan.

Pembangunan industri, perdagangan dan koperasi yang telah dilaksanakan selama ini adalah bagian dari pembangunan ekonomi daerah dan nasional. Penyerapan tenaga kerja serta pemberdayaan dibidang usaha industri, perdagangan dan koperasi yang pada gilirannya dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sampai tahun 2000 peningkatan sektor industri perdagangan dan koperasi telah banyak mendorong pertumbuhan ekonomi daerah dengan kontribusi terhadap produk domestik bruto (PDRB) berdasarkan harga yang berlaku mencapai sebesar 35 %. Keadaan demikian tidak terlepas dari makin berkembangnya berbagai sektor ekonomi lainnya.

Perkembangan sektor industri, perdagangan dan koperasi akan tetap

dipertahankan untuk mendukung pembangunan daerah dengan tetap mempertahankan sumberdaya yang dimiliki, keterkaitan antar sektor yang kuat dan mendukung, meningkatkan daya tahan perekonomian daerah memperluas lapangan kerja dan kesempatan berusaha sekaligus mendorong berkembangnya kegiatan berbagai pembangunan lainnya.

Membangun industri, perdagangan dan koperasi dengan sebaik-baiknya diperlukan perencanaan dengan pandangan yang jauh kedepan Administrasi pelayanan kepada anggota koperasi seringkali mengalami hambatan terutama masih rendahnya kualitas sumberdaya manusia (pengelolaannya) sehingga kurang berkembangnya kewirausahaan, lemahnya daya inovasi dan kreativitas, rendahnya disiplin, etos kerja dan profesionalisme anggota koperasi, manajemen pelayanan kepada anggota masih kurang merata artinya masih adanya sikap kekerabatan, rendahnya partisipasi anggota koperasi dalam kegiatan koperasi antara lain masih adanya anggota koperasi yang kurang tepat waktu dalam mengembalikan

dana pinjaman dari koperasi, adanya anggota yang kurang disiplin dengan terlambat datang menghadiri rapat anggota.

Atas dasar uraian tersebut diatas, penulis tertarik untuk mengangkat judul Studi tentang Administrasi pelayanan kepada Anggota KPN Tiga Sehat di Dinas Koperasi Perindustrian dan Perdagangan Propinsi Lampung.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa masalah, yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Masih rendahnya kualitas pengelolaan koperasi sehingga kurang berkembangnya kewirausahaan, lemahnya daya inovasi dan kreatifitas, rendahnya disiplin, etos kerja dan profesionalisme pengurus koperasi.
- b. Manajemen pelayanan kepada anggota masih kurang merata artinya masih adanya sikap kekerabatan.
- c. Rendahnya partisipasi anggota koperasi dalam kegiatan koperasi antara lain masih adanya anggota yang kurang

tepat waktu dalam mengembalikan dana pinjaman dari koperasi, adanya anggota yang kurang disiplin dengan terlambat datang menghadiri rapat anggota.

Untuk membicarakan arti dari administrasi, maka tidak lepas dari manajemen, sebab kata administrasi dan manajemen mempunyai pengertian yang saling keterkaitan satu sama lainnya. Jelasnya mempelajari ilmu manajemen berarti sama artinya mempelajari ilmu administrasi, demikian sebaliknya mempelajari ilmu administrasi berarti mempelajari ilmu manajemen.

Atmisudirjo berpendapat bahwa dalam mempelajari ilmu administrasi dapat dibedakan menjadi 2 (dua) pengertian yaitu :

1. Administrasi dalam arti sempit

Pengertian administrasi dalam arti sempit yaitu dalam hal catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda, menimbang barang dan menyalurkan barang dan lain-lain yang sifatnya teknis

ketatausahaan. Tata usaha merupakan kegiatan yang terkecil dari pada administrasi.

Berdasarkan pendapat diatas maka yang dimaksud dengan administrasi dalam arti sempit hanya sebatas kegiatan administrasi berupa catat-mencatat, surat-menysurat, dan lain sebagainya.

2. Administrasi dalam arti luas

Atmosudirjo (1982:9) berpendapat Administrasi dalam arti luas yaitu suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengendalikan suatu usaha, kegiatan yang bersifat merencanakan, mengorganisir dan memimpin. Liang gie (1992:10) berpendapat bahwa yang dimaksud dengan Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu.

Pengertian tersebut diatas dapat dilihat persamaan-persamaan yang terkandung dalam definisi administrasi yaitu Adanya kerja sama dari sekelompok orang, adanya tujuan yang

hendak dicapai, dan adanya kegiatan /tugas yang harus dilaksanakan

Menurut Moekijat (1985:23) dalam buku Manajemen Kepegawaian mengatakan bahwa Manajemen “Merupakan suatu proses mengembangkan, menerapkan dan menilai kebijaksanaan-kebijaksanaan, prosedur-prosedur, metode-metode dan program-program yang berhubungan dengan individu dalam organisasi”

Tujuan pokok manajemen adalah untuk mencapai efisiensi dalam kerja, atau untuk mendapatkan suatu teknik metode/ cara bagaimana melakukan dengan memanfaatkan sumber-sumber (*materials*) yang sangat terbatas dapat diperoleh hasil yang sebesar-besarnya.

Agar manajemen dapat mencapai tujuan sebaik-baiknya, sangat diperlukan adanya *tools* (sarana-sarana atau alat-alat atau unsur-unsur manajemen).

Secara umum yang dimaksud dengan koperasi adalah suatu badan usaha bersama yang bergerak dalam bidang perekonomian beranggotakan mereka yang umumnya yang bereko-

nomi lemah yang bergabung secara sukarela atas azas kebersamaan hak dan kewajiban dalam melakukan sesuatu usaha yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan para anggotanya. Koperasi juga merupakan suatu badan usaha bersama yang berjuang dalam bidang ekonomi yang dengan menempuh jalan yang tepat dan mantap dengan tujuan pembebasan diri dari kesulitan-kesulitan ekonomi yang umumnya diderita oleh mereka.

Menurut Undang-undang tentang pokok koperasi adalah sebagai berikut: Koperasi adalah ekonomi rakyat yang berwatak sosial, beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi yang merupakan tatanan ekonomi sebagai usaha bersama berdasarkan azas kekeluargaan. Dirjen Koperasi (1981:10).

Poerwadinata (1984:726), mengemukakan bahwa pelayanan adalah “ Suatu tindakan atau karya yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan/keinginan orang lain yang memintanya. Dan pelayanan itu sendiri

adalah orang yang kerjanya melayani orang/pihak lain”

Selanjutnya Moenir (1992:17), mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah Suatu proses kegiatan yang dilakukan baik dalam bentuk barang ataupun jasa yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain secara langsung.

Sedangkan dalam arti luas dinyatakan pelayanan merupakan proses yang menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan “.

Menurut Moenir (1992:20), agar dapat terciptanya pelayanan secara tertib dan teratur, maka setiap tenaga kerja atau orang yang melakukan kegiatan itu hendaknya :

- a. Menyelesaikan tugas pekerjaan yang dibebankan kepadanya dalam waktu yang telah ditentukan.
- b. Melayani keperluan orang yang berkepentingan, baik orang dalam maupun orang lain diluar organisasi dengan cara dan sikap yang sama.
- c. Mentaati aturan organisasi

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 81 tahun 1993 dijelaskan bahwa pelayanan yang baik harus memiliki sendi-sendi atau karakteristik sebagai berikut :

- a. **Kesederhanaan**, artinya prosedur dan tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. **Kejelasan dan kepastian**, yakni dalam hal prosedur atau tata caranya, persyaratannya atau baik teknis maupun administrative.
- c. **Keamanan**, dalam proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian bagi penggunaannya.
- d. **Keterbukaan** yaitu hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
- e. **Efisiensi**, yaitu persyaratan pelayanan dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dan

mencegah pengulangan kelengkapan persyaratan dari satuan unit kerja lain.

- f. **Keadilan** yang merata yaitu cakupan atau jangkauan pelayanan diupayakan agar seluas mungkin.
- g. **Ketepatan waktu** dalam arti pelaksanaan pelayanan diselenggarakan dalam waktu yang telah ditentukan.

Pada dasarnya pelaksanaan pelayanan terdiri dari dua jenis yaitu pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan pelayanan administrasi yang diberikan kepada orang lain yang membutuhkan.

Faktor pendukung menurut Moenir (1992 : 119) antara lain: Kesadaran, Aturan, organisasi, Pendapatan pegawai, kemampuan dan keterampilan pegawai dalam bekerja

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimanakah Administrasi pelayanan kepada anggota KPN Tiga Sehat di Dinas Koperasi Perindustrian dan Perdagangan Propinsi Lampung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, yaitu metode penelitian yang menguraikan pemecahan masalah (rasa keingin-tahuan penulis) berdasarkan suatu kejadian yang menggambarkan keadaan yang terjadi kemudian diadakan interpretasi berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan.

Penelitian ini dilakukan pada KPN Tiga Sehat Dinas Koperasi Perindustrian dan Perdagangan Propinsi Lampung. Fokus Penelitian ini Administrasi Pelayanan kepada anggota KPN Tiga Sehat Dinas Koperasi Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Lampung.

Adapun subyek dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja pada Koperasi Tiga Sehat Dinas Koperasi Perindustrian dan Perdagangan Propinsi Lampung yang jumlahnya 3 orang pegawai. Sumber Informasi 1 (satu) orang Kepala Koperasi dan 2 (dua) anggota Koperasi Tiga Sehat Dinas Koperasi dan Perdagangan Propinsi Lampung.

Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari sumber informasi dikumpulkan dan diklasifikasikan untuk dideskripsikan atau memberikan ulasan dan penjabaran secara terperinci. Setelah dianalisa dapat diambil suatu kesimpulan untuk membuktikan kebenaran hipotesis yang diajukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Tiga Sehat di dirikan pada tanggal 24 April 1968 oleh lima orang tokoh yang kesemuanya mempunyai pekerjaan sebagai PNS yakni bapak Muhammad Irsjal Purwowasito, Bapak Muhammad Saleh Susunan Ratu Bunga Majang, Ibu Sri Wartini, Bapak Harun Djahra, dan bapak Amiruddin.

Pada awal berdirinya, Koperasi pegawai negeri (KPN) tiga Sehat berkedudukan di kantor Direktorat Koperasi Tingkat I Lampung (sekarang melebur menjadi Dinas Koperindag Propinsi Lampung), yang mana daerah kerjanya meliputi Kantor Direktorat Koperasi Tingkat I

Lampung dan Kantor Koperasi Kotamadya Tanjung Karang atau Teluk Betung dan sekitarnya.

KPN tiga Sehat di dirikan berdasarkan atas azas kekeluargaan dan kegotongroyongan serta mempunyai tujuan untuk mengembangkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan kemajuan daerah kerja pada umumnya dalam rangka menggalang terciptanya masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila. Untuk mencapai tujuan tersebut KPN Tiga sehat melakukan Usaha-usaha sebagai berikut :

1. Mewajibkan dan menggiatkan anggota untuk menyiapkan pada koperasi secara teratur.
2. Memberikan pinjaman kepada anggota untuk keperluan yang bermanfaat.
3. Menjalankan tugas penyaluran barang-barang kebutuhan pokok yang diperlukan oleh anggota.
4. Menambah pengetahuan anggota tentang perkoperasian

Akta pendirian Koperasi dalam pasal 32 menyatakan bahwa :

1. Koperasi Pegawai Negri (KPN) Tiga Sehat mempunyai modal tidak

tetap yang diperoleh dari uang simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela yang merupakan deposito, uang pinjaman dan penerimaan lain yang sah.

2. Rapat anggota menetapkan setinggi-tingginya yang dapat disediakan sebagai uang kas, dan kelebihan-nya dengan segera harus disimpan atas nama koperasi pusatnya, bank Pemerintah ataupun pada bank lain dengan persetujuan pejabat.
3. Uang kelebihan yang disimpan hanya dapat diminta kembali dengan kuitansi yang ditandatangani oleh sekurang-kurangnya dua orang anggota pengurus atau oleh seorang pegawai yang ditunjuk oleh pengurus.

Laba dalam koperasi disebut dengan istilah sisa usaha (SHU). SHU koperasi adalah pendapat yang diperoleh dalam satu tahun buku dipotong dengan penyusutan nilai barang dan segala biaya yang dikeluarkan dalam tahun buku tersebut. Perolehan SHU koperasi terdiri dari dua bagian yaitu a) yang diperoleh dari usaha yang diselenggarakan untuk anggota

koperasi dan b) yang diperoleh dari usaha yang diselenggarakan bukan untuk anggota koperasi.

Uang cadangan adalah kekayaan koperasi yang disediakan untuk menutup kerugian sehingga tidak boleh dibagikan kepada anggota. Rapat anggota dapat memutuskan untuk menggunakan paling tinggi 75% dari jumlah seluruh cadangan untuk perluasan koperasi dan sekurang-kurangnya 25% dari uang cadangan harus disimpan dengan sifat giro pada bank yang ditunjuk oleh pejabat.

Untuk mengetahui tentang administrasi Pelayanan kepada anggota KPN Tiga Sehat Dinas Koperasi Perindustrian dan perdagangan Propinsi Lampung. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang sumber informasi mengatakan bahwa pada dasarnya Sumber-daya manusia dalam hal ini pegawai Koperasi sebagai pelaksana yang memberikan pelayanan kepada anggota harus memahami benar masalah yang termasuk dalam bidangnya dalam memberikan pelayanan baik secara

tertulis maupun memberikan pelayanan secara tertulis yakni :

1. Mampu memberikan penjelasan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan orang lain yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
2. Memberikan sikap disiplin dalam pelayanan
3. Tidak melayani orang yang ingin sekedar ngobrol dengan cara yang sopan.

Masih menurut sumber informasi tersebut lebih lanjut dijelaskan juga bahwa efektifitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan beberapa kriteria :

- a. Tepat, dalam arti apa yang diberikan atau dilakukan benar-benar sesuai dengan apa yang dibutuhkan.
- b. Cepat, dalam arti anggota Koperasi memperoleh apa yang diinginkan dengan cepat.
- c. Murah, dalam arti anggota Koperasi memperoleh apa yang diinginkan dengan biaya murah.
- d. Ramah, dalam arti pelayanan atau hubungan antara petugas dengan

masyarakat dilakukan dengan sopan dan berpedoman pada etika profesi.

Sedangkan hasil wawancara kepada salah seorang sumber informasi KPN Tiga sehat Dinas koperasi perindustrian dan perdagangan Propinsi Lampung dalam memberikan pelayanan kepada anggota pada dasarnya ketidak puasan orang-orang dalam pelayanan tertuju kepada :

- a. Ada dugaan terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan (seperti: pengurangan hak, mendahulukan kepentingan kerabat dan golongan)
- b. Adanya sikap dan tingkah laku dalam pelaksanaan tugas yang dirasakan tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Kurangnya disiplin pada petugas terhadap waktu atau jadwal yang telah ditentukan.
- d. Penyelesaian masalah yang berlarut-larut, tidak ada kepastian kapan akan selesai.
- e. Aturan-aturan yang ada dianggap menyulitkan, memberatkan atau

mengabaikan hak-hak pihak yang dilayani

- f. Tidak ada tanggapan yang layak terhadap keluhan yang telah disampaikan.

Sedangkan hal-hal yang menyebabkan tidak memadainya pelayanan yang diberikan oleh para petugas adalah :

- a. Tidak/Kurang adanya kesadaran pegawai terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibat mereka bekerja dan melayani dengan seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya telah gelisah.
- b. Sistem, prosedur kerja yang tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
- c. Lemahnya pengendalian dalam pelaksanaan kegiatan, akibat timbulnya kesalahan penyelewengan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas.

Sedangkan menurut salah seorang anggota KPN Tiga sehat dalam wawancara di waktu, hari dan jam yang sama berpendapat bahwa

pengurus harus menerapkan cara berfikir dalam usaha koperasi mengutamakan tujuan pelayanan kebutuhan anggota, sehingga sebagian sisa hasil usaha untuk tiap-tiap anggota ditentukan sesuai dengan pembiayaan pada koperasi. Sebagai organisasi ekonomi dengan watak sosial harus selalu mengutamakan kebutuhan anggota dan masyarakat dengan usaha bersama.

Sesuai dengan pandangan tersebut diatas, koperasi lebih bersifat perkumpulan orang dari pada perkumpulan modal, dilihat dari segi hubungan kemanusiaan, pandangan tersebut lebih bersifat menghargai martabat manusia dari pada modal, sekalipun belum terjamin tentang efisiensi kerja manusia. Untuk mencapai efisiensi kerja, manusia dalam perkumpulan koperasi, maka koperasi juga melaksanakan kegiatan ekonomi.

Koperasi merupakan perkumpulan orang, yang lebih mengutamakan martabat manusia dari pada modal, maka pelayanan kepada para anggota merupakan fungsi utama yang harus

dijalankan oleh koperasi, dan berikut ini fungsi dari koperasi antara lain ;

- a. Koperasi berfungsi melayani anggota-anggotanya,
- b. Koperasi berfungsi di dalam kebijaksanaan dasar diputuskan didalam rapat umum anggota yang juga memilih para pengurus.
- c. Koperasi berfungsi dimana pengurusnya bertanggung jawab atas pengelolaan secara efisien
- d. Koperasi berfungsi pada setiap anggota mempunyai satu suara didalam rapat anggota.
- e. Koperasi berfungsi dimana tiap anggota adalah pemilik satu-satunya dari perusahaan
- f. Koperasi berfungsi dimana para anggota menyediakan modal yang diperlukan dengan membeli saham-saham yang di sediakan oleh koperasi

Dari fungsi-fungsi koperasi tersebut di atas, keseluruhanya memerlukan pelayanan-pelayanan yang utama, mengingat bahwa dianggap bersifat perkumpulan orang yang merupakan organisasi ekonomi rakyat yang beranggotakan orang-orang atau perkumpulan orang bukan

kumpulan modal yang mana pengaruh dan penggunaan modal di dalam koperasi tidak boleh mengurangi makna dan mengaburkan pengertian koperasi.

Tanggapan ketua KPN Tiga Sehat Dinas Koperasi Perindustrian dan Perdagangan Propinsi Lampung. Untuk meningkatkan manajemen pelayanan kepada anggota maka koperasi perlu menyelenggarakan usaha sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kemampuan sumberdaya manusia dalam penguasaan teknologi melalui pelatihan dan bantuan sarana prasarana sebagai penunjang kegiatan. Dengan adanya pelatihan yang cukup diharapkan anggota koperasi KPN Tiga Sehat mampu meningkatkan kinerja peningkatan manajemen koperasi akan lebih baik dari sebelumnya.
- b. Meningkatkan peranan UPTD Balai Pendidikan dan latihan koperasi Pengusaha kecil dan menengah.
- c. Meningkatkan kemitraan antara koperasi dengan lembaga terkait dalam bentuk pelatihan, bantuan manajemen dan pemasaran hasil

guna mendorong tumbuhnya wirausaha baru.

Sedangkan hasil wawancara kepada salah seorang anggota pada hari Selasa jam 10.00 wib anggota KPN Tiga Sehat Dinas Koperasi Perindustrian Perdagangan Propinsi Lampung. Bahwa manajemen pelayanan kepada anggota ada tiga konsep yakni :

1. *Responsiveness* adalah kemampuan untuk mengenali kebutuhan anggota, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan kebutuhan anggota koperasi.
2. *Responsibility* adalah menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijaksanaan koperasi, baik yang implisit maupun yang eksplisit, karena itu tanggungjawab suatu ketika bisa saja berbenturan dengan responsivitas.
3. *Accountabilitas* adalah seberapa besar kebijakan dan kegiatan yang dilakukan oleh koperasi. Tujuan koperasi tidak bisa diukur semata mencari keuntungan sebesar-besarnya tetapi lebih mementing-

kan bagaimana kesejahteraan anggota koperasi itu sendiri.

Sedangkan menurut anggota KPN Tiga Sehat dalam wawancara berpendapat bahwa manajemen pelayanan kepada anggota dapat dinilai melalui :

- a. Produktifitas penilaian terhadap produktifitas kinerja anggota koperasi menggunakan catatan laporan-laporan kegiatan yang menjadi sumber data yang penting untuk penilaian sampai sejauh mana hasil yang telah dicapai oleh koperasi tersebut dalam kurun waktu tertentu.
- b. Kualitas pelayanan, sumber data utama untuk mengukur kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh respons dari pengguna jasa yaitu anggota koperasi, kotak saran dan kritikan yang disediakan terhadap pelayanan koperasi merupakan dokumen yang dapat membantu sejauh mana mutu pelayanan yang diberikan kepada anggota dapat diketahui dan dalam rapat anggota dapat dimusyawarahkan untuk mengambil suatu pemecahan masalah terhadap baik

buruknya tingkat pelayanan diberikan kepada anggota koperasi.

- c. Responsivitas, data yang digunakan untuk menilai responsivitas bersumber dari anggota koperasi data ini digunakan untuk mengidentifikasi jenis kegiatan dan program koperasi serta tuntutan dan kebutuhan anggota koperasi.
- d. Akuntabilitas dari ketua selaku penanggung jawab kegiatan koperasi apakah manajemen penyaluran telah berjalan sesuai keinginan atau sebaliknya.

Pembahasan

Pelayanan yang baik dan efektif adalah merupakan harapan anggota koperasi yang tidak bias ditunda-tunda dan harus dilaksanakan, peraturan yang dibuat oleh koperasi merupakan acuan yang harus ditaati oleh seluruh anggota koperasi yang ada didalamnya dalam upaya mencapai kualitas pelayanan yang sebaik-baiknya.

Pelayanan Di KPN Tiga Sehat Dinas Koperasi Perdagangan dan Perindustrian Propinsi Lampung kepada anggota sudah baik, akan

tetapi masih memerlukan peningkatan-peningkatan dalam memberikan pelayanan kepada anggota.

Tanggapan responden tentang administrasi pelayanan kepada anggota masih terdapat hambatan-hambatan (seperti: pengurangan hak, mendahulukan kepentingan kerabat dan golongan, adanya sikap dan tingkah laku dalam pelaksanaan tugas yang dirasa tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku).

Tanggapan anggota KPN Tiga Sehat menyatakan bahwa pelayanan administrasi di KPN Tiga Sehat masih rumit dan kadang kadang melalui administrasi prosedur yang berbelit-belit sehingga perlunya manajemen pelayanan yang lebih baik sehingga tidak terjadi pelayanan yang lama dan berbelit-belit.

Usaha-usaha peningkatan pelayanan kepada anggota dapat berupa :

a. Usaha memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan anggota dan masyarakat.

b. Usahanya memberikan keringanan harga atau penambahan pendapatan kepada anggota dan masyarakat.

Manajemen penyaluran bantuan kepada anggota koperasi masih kurang merata artinya masih adanya sikap kekerabatan sehingga penyaluran bantuan sering didominasi oleh anggota yang ada hubungan kekerabatan dan teman dekat.

Rendahnya partisipasi anggota koperasi dalam kegiatan koperasi antara lain masih adanya anggota yang kurang tepat waktu dalam pengembalian dana pinjaman dari koperasi, adanya anggota yang kurang disiplin dengan terlambat datang menghadiri rapat anggota.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil suatu kesimpulan antara lain :

1. Pelayanan KPN Tiga Sehat kepada anggota telah diberikan walau masih terdapat hambatan-hambatan walaupun masih relatif dapat terkendali.

2. Manajemen penyaluran bantuan kepada anggota koperasi masih kurang merata artinya masih adanya sikap kekerabatan.
3. Partisipasi anggota koperasi masih rendah dalam kegiatan koperasi

Saran

Saran yang dapat penulis berikan antara lain :

1. Hendaknya koperasi KPN Tiga Sehat Dinas Koperasi Perdagangan dan Perindustrian Propinsi Lampung.
2. Kepada anggota hendaknya dapat meningkatkan partisipasinya dalam menunjang kegiatan koperasi, sehingga koperasi ini benar-benar dapat meningkatkan kesejahteraan bersama.
3. Kepada Ketua KPN Tiga Sehat hendaknya melakukan evaluasi terhadap kinerja bawahan dan memberikan bimbingan dan pengarahan, sehingga apa yang menjadi harapan anggota tentang pelayanan yang berkualitas dari petugas dapat terwujud.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimin, 1993., *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*,: Jakarta
- Handyaningrat Soewarno, 1989., *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Haji Masagung : Jakarta.
- Hasibuan Melayu, 1987., *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, Gunung Agung : Jakarta.
- Moekijat, 1985., *Manajemen Kepegawaian*, Alumni : Bandung
- Moenir, 1992, *Peran Staf dalam Manajemen*, CV. Haji Mas Agung : Jakarta
- Siagian Sondang, 1983., *Fasilitas Administrasi*, Gunung Agung : Jakarta.
- Suwarto, 1985., *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, Gunung Agung : Jakarta
- Syani Abdul, 1987., *Manajemen Organisasi*, Bina Aksara : Jakarta
- Tjokroamidjojo Bintoro., 1986, *Diktat Totality Administration*, Bina Aksara : Jakarta
- The Liang Gie, 1992., *Kamus Administrasi Negara*, Bina Aksara : Jakarta

Dinas Koperindag, 2001-2005,
Rencana Strategis (Renstra),
Dinas Koperindag : Propinsi
Lampung,

Dinas Koperindag, 2001, *Akta
Pendirian KPN Tiga Sehat
Tahun 1968.*, Dinas
Koperindag : Propinsi
Lampung.