

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN SIMPAN PINJAM
MODAL UMKM DALAM RANGKA PELAYANAN
USAHA MIKRO KECIL MENENGAH PADA
KOPERASI SIMPAN PINJAM
PEMERINTAH KOTA TANJUNG BALAI**

SKRIPSI

Oleh:

RIRI MAILINA
NPM: 1303100087

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2017**

ABSTRAK
EFEKTIVITAS PELAKSANAAN SIMPAN PINJAM MODAL UMKM
DALAM RANGKA PELAYANAN USAHA MIKRO KECIL MENENGAH
PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMERINTAH KOTA
TANJUNGBALAI

Oleh :

RIRI MAILINA
NPM : 1303100087

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah merupakan kegiatan usaha yang mampu memperluas lapangan kerja dan memberikan pelayanan ekonomi secara luas kepada masyarakat, dan dapat berperan dalam proses pemerataan dan peningkatan pendapatan masyarakat, mendorong pertumbuhan ekonomi, dan berperan dalam mewujudkan stabilitas nasional.

Keberadaan lembaga Koperasi Simpan Pinjam Kota Tanjung Balai sangat diharapkan masyarakat terutama yang memiliki Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah karena keberadaan lembaga koperasi sangat bermanfaat dalam mendukung modal usaha masyarakat dalam membangun keberlangsungan usahanya, terutama dalam meningkatkan minat untuk tetap berusaha dan mendorong bertambahnya Usaha Mikro, Kecil dan Menengah yang dimiliki masyarakat kota Tanjung Balai yang masih memerlukan modal usaha dalam mengembangkan usahanya. Hal inilah yang diharapkan masyarakat pengusaha mikro, kecil dan menengah dari peran pemerintah atau lembaga koperasi dalam memberikan pelayanan simpan pinjam modal usahanya. Pemilik Usaha Mikro, Kecil dan Menengah selama ini memiliki pandangan bahwa pelayanan yang diberikan aparatur/pengurus koperasi simpan pinjam dalam melaksanakan simpan pinjam modal usaha cenderung kurang efektif bahkan kurang profesional.

Adapun metode dalam penelitian ini adalah metode/jenis penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan simpan pinjam modal UMKM yang dilaksanakan oleh kantor Koperasi Simpan Pinjam Kota Tanjung Balai terhadap anggota simpan pinjam sudah dilaksanakan tepat waktu dan efektif, serta tidak pernah mengulur waktu dan tidak pernah berbelit-belit. Hal ini sebagaimana hasil pembahasan tentang adanya ketepatan waktu, yang dikemukakan oleh para narasumber. Kemudian dari hasil pembahasan tentang adanya wewenang dan tanggung jawab, bahwa para pelaksana pelayanan di koperasi sudah memiliki tanggung jawab dan disiplin dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kewenangannya. Kemudian hasil pembahasan tentang adanya prosedur dan mekanisme kerja, dan adanya kepuasan masyarakat/anggota sudah terlaksana dengan baik. Kemudian tentang adanya sarana serta fasilitas kerja dalam proses pelaksanaan simpan pinjam modal usaha UMKM telah didukung sarana dan fasilitas yang memadai.

PERNYATAAN



Dengan ini saya, Riri Mailina NPM. 1303100087 menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk karya ilmiah orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya menjiplak dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan di sebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian saya di batalkan .
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, Maret 2017.

Yang menyatakan,

RIRI MAILINA

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, shalawat beriring salam juga penulis persembahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kabar tentang pentingnya ilmu bagi kehidupan di dunia dan di akhirat kelak.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan strata satu guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara di Medan. Sebagai bentuk aplikasi teori yang selama ini didapatkan melalui proses perkuliahan yang dilaksanakan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, sudah selayaknya segala kerendahan hati mengucapkan ribuan terima kasih yang tulus kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu, kepada yang terhormat :

1. Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Drs. Tasrifsyam, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Nalil Khairiah S.Ip, M.Pd selaku Ketua Jurusan/Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Dedy Amrizal, S.Sos, M.Si selaku dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan selaku Pembimbing I, penulis yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis
5. Nalil Khairiah S.Ip, M.Pd, selaku dosen fakultas ilmu sosial dan ilmu politik dan selaku pembimbing II penulis yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis.
6. Seluruh Dosen di FISIP dan Seluruh Staff Pegawai yang saya cintai dan saya hormati yang tidak bisa saya uraikan satu persatu. Terima kasih banyak karena telah membagikan ilmunya dan juga memberikan nilai yang mungkin sudah sesuai dengan kapasitas yang saya miliki, sehingga saya bisa menyelesaikan studi Strata 1. Permohonan maaf juga saya ucapkan kepada seluruh dosen yang telah mengajar saya, atas segala tingkah laku ataupun perkataan yang tidak berkenan. Buat rekan-rekan seperjuangan dan seangkatan stambuk 2013 di manapun kalian berada baik yang telah mendukung, mendoakan agar skripsi ini segera terwujud, yang mana sulit untuk mengingat dan menyebutkan nama kalian satu persatu karena betapa banyaknya jasa kalian. Jika penulis banyak melakukan kesalahan, tulus dari hati yang paling dalam penulis minta maaf yang sebesar-besarnya dan mengucapkan ribuan terima kasih atas semua kebaikan yang telah di berikan.

Akhirnya terima kasih yang tak terhingga kepada orang-orang yang tidak dapat penulis sampaikan disini. Semoga dukungan yang anda berikan kelak akan terbalaskan dimasa depan yang cerah kemudian hari.

Penulis menyadari apa yang terkandung dan tertuang di dalam skripsi ini, tidak luput dari kekurangan dan kelemahan baik dari segi teknis, redaksi maupun materinya. Seiring dengan hal itu, saran dan nasehat yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Medan, Maret 2017.

Penulis

RIRI MAILINA

DAFTAR ISI**DAFTAR ISI**

	halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II URAIAN TEORITIS	
A. Konsep Efektivitas	8
1. Pengertian Efektivitas	8
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas	9
3. Pengertian Efektivitas Kerja	10
B. Konsep Pelaksanaan	11
a. Pengertian Pelaksanaan.....	11
C. Simpan Pinjam UMKM.....	13
D. Konsep Pelayanan	14
a. Pengertian Pelayanan.....	14
b. Pengertian Pelayanan Publik.....	15
c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	17
d. Masalah-masalah Dalam Pelayanan	17
e. Bentuk-bentuk Pelayanan	18
f. Pengertian Pelayanan Prima.....	19

g. Hakikat dan Tujuan Pelayanan Prima	21
E.Usaha Mikro Kecil dan Menengah	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	28
B. Defenisi Konsep.....	28
C. Kerangka Konsep	30
D. Kategorisasi	31
E.Narasumber/Informan	32
F.Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Teknik Analisis Data	33
H. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
I. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	40
B. Pembahasan	56

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	71
B. Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR KERANGKA KONSEP 3.1	31
GAMBAR STRUKTUR ORGANISASI 3.2	39

DAFTAR TABEL

TABEL DATA KEBERADAAN KOPERASI KOTA TANJUNG BALAI 4.1.....	40
TABEL DATA KEBERADAAN KOPERASI KOTA TANJUNG BALAI BERDASARKAN KEPENGURUSAN DAN JUMLAH KARYAWAN 4.2.....	42
TABEL DATA JUMLAH UMKM KOTA TANJUNG BALAI 4.3.....	43
TABEL DATA KEADAAN PENGURUS DAN KARYAWAN ATAU NARASUMBER PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMERINTAH KOTA TANJUNG BALAI 4.4.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN I : Daftar Wawancara
- LAMPIRAN II : SK-1 Permohonan Persetujuan Skripsi
- LAMPIRAN III : SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
- LAMPIRAN IV : SK-3 Permohonan Seminar Proposal Skripsi
- LAMPIRAN V : SK-4 Undangan Seminar Proposal
- LAMPIRAN VI : SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- LAMPIRAN VII : Surat Permohonan Izin Penelitian Mahasiswa
- LAMPIRAN VIII : Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian Di
Kopdit CU. Fajar Baru
- LAMPIRAN : Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah merupakan kegiatan usaha yang mampu memperluas lapangan kerja dan memberikan pelayanan ekonomi secara luas kepada masyarakat, dan dapat berperan dalam proses pemerataan dan peningkatan pendapatan masyarakat, mendorong pertumbuhan ekonomi, dan berperan dalam mewujudkan stabilitas nasional. Selain itu Usaha Mikro, Kecil dan Menengah adalah salah satu pilar utama yang harus memperoleh kesempatan utama, didukung, perlindungan dan pengembangan seluas-luasnya sebagai wujud keberpihakan yang tegas kepada kelompok usaha ekonomi rakyat, tanpa mengabaikan peranan Usaha Besar dan Badan Usaha Milik Negara, demikian ditegaskan dalam Undang Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).

Pelayanan ekonomi dalam membantu modal usaha sangat diperlukan bagi masyarakat, terutama dalam membangun dan mengembangkan Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (UMKM) yang dilakukan oleh masyarakat kecil dan menengah yang keadaan kondisi permodalan sangat terbatas.

Sehingga untuk membangun dan mengembangkan UMKM dibutuhkan peran pemerintah dalam memfasilitasi dan melakukan pelayanan ekonomi atau keuangan guna permodalan usaha. Salah satu peran pemerintah daerah dalam memberi

pelayanan keuangan kepada masyarakat atau dalam memfasilitas modal usaha adalah melalui pelayanan simpan pinjam Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang kewenangannya secara fungsional dilaksanakan oleh Koperasi Simpan Pinjam yang dikelola oleh pemerintah daerah.

Sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 4 Undang Undang Nomor 17 Tahun 2012 Tentang Perkoperasian bahwa tujuan koperasi adalah meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, sekaligus sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan perekonomian nasional yang demokratis dan berkeadilan. Dalam membangun perekonomian di daerah tentu saja keberadaan lembaga Koperasi Simpan Pinjam Kota Tanjung Balai sangat diharapkan masyarakat terutama yang memiliki Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah karena keberadaan lembaga koperasi sangat bermanfaat dalam mendukung modal usaha masyarakat dalam membangun keberlangsungan usahanya, terutama dalam meningkatkan minat untuk tetap berusaha dan mendorong bertambahnya Usaha Mikro, Kecil dan Menengah yang dimiliki masyarakat kota Tanjung Balai yang masih memerlukan modal usaha dalam mengembangkan usahanya. Hal inilah yang diharapkan masyarakat pengusaha mikro, kecil dan menengah dari peran pemerintah atau lembaga koperasi dalam memberikan pelayanan simpan pinjam modal usahanya.

Pemilik Usaha Mikro, Kecil dan Menengah selama ini memiliki pandangan bahwa pelayanan yang diberikan aparatur/pengurus koperasi simpan pinjam dalam melaksanakan simpan pinjam modal usaha cenderung kurang efektif bahkan kurang profesional. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan atas perilaku oknum

aparap pemerintah yang memberikan pelayanan. Padahal Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 sudah menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan prima seperti, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan dalam pelaksanaannya. Namun terkadang pelayanan simpan pinjam modal UMKM sering dijumpai permasalahan, seperti, pelaksanaan pelayanan yang kurang cepat dan sistem pencatatannya kurang akurat. Untuk mencari jalan keluar permasalahan itu, tentunya dapat dilakukan dengan kemudahan-kemudahan dalam memberikan pelayanan keuangan/ permodalan kepada masyarakat.

Fasilitas pelayanan dalam melaksanakan simpan pinjam merupakan salah satu hal penting dalam memenuhi permintaan pelayanan bagi ekonomi/keuangan masyarakat, yang memerlukan pelayanan keuangan dari lapisan masyarakat mana saja, dengan mutu pelayanan yang baik. Dengan diefektifkannya pelaksanaan simpan pinjam modal UMKM dalam pelayanannya, diharapkan dapat meningkatkan profesionalitas independensi sebagai pelayanan masyarakat dalam bidang ekonomi/keuangan.

Pelayanan yang diberikan seharusnya dapat menciptakan rasa tenang penuh kegembiraan dan kepuasan pada diri yang dilayani (pengguna jasa). Pengguna jasa akan lebih aktif dan tertarik untuk mengunjungi. Namun terkadang kendala yang dihadapi oleh para pengusaha UMKM dalam hal pinjaman bantuan modal adalah

terlalu lamanya proses penyelesaian pelayan administrasinya dan kurang efektifnya waktu yang digunakan dalam memberi pelayanan.

Pelayanan kepada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah adalah mengenai bentuk pelayanan simpan pinjam modal usaha yang diberikan oleh pihak koperasi terhadap anggota koperasi simpan pinjam pemerintah kota Tanjung Balai yang diharapkan dapat memberikan kenyamanan pelayanan, kecepatan, ketepatan, dan keramahan dalam memberikan pelayanan di koperasi tersebut.

Sebenarnya tujuan pelayanan adalah untuk memberikan pelayanan kepada anggota koperasi simpan pinjam merupakan suatu hal yang utama, disamping pemberian pelayanan usaha kepada para pengusaha Mikro, Kecil dan Menengah, terutama dalam membantu modal usahanya, karena masalah permodalan UMKM di kota Tanjung Balai masih sangat memprihatinkan. Karena itu para pengusaha UMKM sangat mendambakan pentingnya pelayanan simpan pinjam modal UMKM untuk meningkatkan usahanya.

Salah satu keluhan yang sering terdengar adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku. Tentunya kenyataan ini memerlukan kepedulian aparatur/pengurus koperasi agar masyarakat/pihak penerima jasa pelayanan dapat memperoleh layanan prima. Keprimaan layanan selanjutnya akan mendapatkan pengakuan atas efektivitas pelaksanaan pelayanan yang memuaskan, khususnya efektivitas dalam pelaksanaan pelayanan simpan pinjam modal UKM di kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai .

Hal ini yang membuat penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul Efektivitas Pelaksanaan Simpan Pinjam Modal UMKM Dalam Rangka Pelayanan Usaha Mikro Kecil dan Menengah pada Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai.

B. Rumusan Masalah

Bertitik tolak dari uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “ Bagaimana Efektivitas Pelaksanaan Simpan Pinjam Modal Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Dalam Rangka Pelayanan Usaha Mikro, Kecil Menengah (UMKM) pada Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai ? “

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelaksanaan Simpan Pinjam Modal UMKM Dalam Rangka Pelayanan Usaha Miro, Kecil dan Menengah pada Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai.

2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai bahan masukan dan informasi bagi Koperasi Simpam Pinjam Pemerintah KotaTanjung Balai.
- b. Sebagai referensi penunjang untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan bahan masukan bagi penelitian – penelitian yang akan datang.

- c. Sebagai wawasan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman penulis mengenai metode penelitian.

D. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Membahas mengenai uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Terdiri dari : Pengertian Efektivitas, Pengertian Pelaksanaan, Pengertian Usaha Kecil dan Menengah (UKM), Pengertian Pelayanan Publik, Solusi Pelayanan, Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan, Masalah-masalah dalam Pelayanan, Bentuk-bentuk Pelayanan, Sasaran Pelayanan, Komitmen Pelayanan, Pengertian Pelayanan Prima, Hakikat dan Tujuan Pelayanan Prima, dan pengertian Usaha Mikro, Usaha Kecil, dan Usaha Menengah.

BAB III : METODE PENELITIAN

Terdiri dari : Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Definisi Konsep, Kategorisasi, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, , Narasumber dan Lokasi dan tempat penelitian, serta Deskripsi Lokasi Penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini disajikan data hasil penelitian dan pembahasan data hasil wawancara dengan narasumber;

BAB V : PENUTUP

Menyajikan simpulan dan saran-saran sebagai hasil penelitian dan pembahasan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

URAIAN TEORITIS

1. Konsep Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

Menurut Gie (1998:2), bahwa efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksananya.

Menurut Siagian (2000:15), efektivitas terkait penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat dikatakan apakah pelaksanaan sesuatu tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya.

Pelaksanaan kegiatan selalu memakai lima macam sumber usaha, yaitu pikiran, tenaga, waktu, uang dan benda. Walaupun dalam gabungan yang berbeda melakukan kegiatan tertentu menginginkan hasil yang maksimal. Efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan

yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas dapat diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan dan sesuai dengan sasarannya, untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang telah dijalankan. Suatu kegiatan dikatakan efektif dan efisien, adalah efektif artinya apabila sesuatu pekerjaan dikerjakan sesuai dengan rencana dan waktu yang telah ditetapkan, sedangkan efisien apabila pekerjaan dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan tidak terjadi pemborosan.

b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Gie (2001:29), mengatakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas antara lain : (1) Waktu: ketetapan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama, semakin lama tugas dibebankan itu dikerjakan, maka semakin banyak tugas lain menyusun dan hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit, (2) Tugas: bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas-tugas yang diledigilasikan kepada mereka, (3) Produktivitas: seorang pegawai mempunyai produktivitas yang tinggi dalam bekerja tentunya akan dapat menghasilkan efektivitas kerja yang baik, demikian pula sebaliknya, (4) Motivasi: pimpinan dapat mendorong bawahan melalui perhatian pada

kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitif. Semakin termotivasi pegawai untuk bekerja secara positif maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan, (5) Evaluasi Kerja: pimpinan memberikan dorongan bantuan dan informasi kepada bawahannya, harus melaksanakan dengan baik atau tidak, (6) Pengawasan: dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terpantau hal ini dapat memperkecil resiko dalam pelaksanaan tugas, (7) Lingkungan Tempat Tinggal: lingkungan tempat tinggal adalah menyangkut tata ruang, cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seorang pegawai dalam bekerja, (8) Perlengkapan dan Fasilitas: suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwasanya efektivitas berjalan apabila kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat dan terarah sehingga kegiatan dalam berjalan relatif singkat dan suatu pelaksanaan kerja tersebut diproses mendekati kepada unsur-unsur dari apa yang dimaksudkan dalam defenisi efektivitas itu sendiri.

c. Pengertian Efektivitas Kerja

Menurut Siagian (2003:151) efektifitas kerja merupakan penyelesaian pekerjaan tepat waktu yang telah ditetapkan. Gie (2000:23) menyatakan efektivitas kerja suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai

terjadinya suatu efek atau kehendak kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu, sebagaimana yang dikehendaki.

Sedangkan menurut Komaruddin (2000:126), bahwa efektivitas kerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan manajer, artinya manajemen yang efektif tidak selalu harus disertai dengan efisiensi yang maksimum. Sutarto (2008:126) menyatakan efektivitas kerja merupakan suatu keadaan dimana aktivitas-aktivitas jasmaniah dan rohaniah yang dilakukan oleh manusia dalam mencapai hasil atau akibat sesuai dengan yang dikehendaki.

Dengan demikian pengertian efektivitas kerja adalah keadaan yang menunjukkan ketecapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan pengerahan segala daya yang terdapat pada manusia melalui aktivitas-aktivitasnya.

2. Konsep Pelaksanaan

a. Pengertian Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan managerial dan usaha-usaha organisasi. Jadi actuating artinya menggerakkan orang-orang agar mau bekerja dengan sendirinya atau dengan kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan dikehendaki secara efektif. Dalam hal ini yang dibutuhkan adalah kepemimpinan.

Actuating adalah pelaksanaan untuk bekerja melaksanakan secara fisik kegiatan dari aktivitas tersebut, maka manager mengambil tindakan-tindakannya kearah itu, seperti manager/leader (pimpinan), perintah, komunikasi dan nasehat (*conselling*). *Actuating* disebut juga “gerakan aksi” mencakup kegiatan yang dilakukan seorang manager untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur-unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai. Dari seluruh rangkaian proses manajemen, pelaksanaan (*actuating*) merupakan fungsi manajemen yang paling utama. Dalam fungsi perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berhubungan dengan aspek-aspek abstrak proses manajemen, sedangkan fungsi *actuating* justru lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi.

Menurut Terry (1986;64), mengemukakan bahwa *actuating* merupakan usaha menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut oleh karena para anggota itu juga ingin mencapai sasaran tersebut. Abdullah Syukur (1987:40) pelaksanaan merupakan aktivitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijakan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya dimulai, dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan, suatu proses rangkaian kegiatan

tidak lanjut setelah program atau kebijaksanaan ditetapkan atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dasarnya pelaksanaan suatu program telah ditetapkan oleh pemerintah sejalan dengan kondisi yang ada, baik dilapangan maupun diluar lapangan. Yang mana dalam kegiatannya melibatkan bebarapa unsur disertai dengan usaha-usaha didukung oleh alat penunjang.

Faktor-faktor yang dapat menunjang program pelaksanaan sebagai berikut :

- a. Komunikasi, merupakan suatu program yang dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi, dan konsistensi informasi yang disampaikan.
- b. Resources (Sumber Daya), dalam hal ini meliputi empat komponen yaitu, terpenuhinya jumlah staf dan kualitas mutu, informasi yang diperlukan guna pengambilan keputusan atau kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagai tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan.

- c. Disposisi, sikap dan komitmen dari pada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi implementasi program khususnya dari mereka yang menjadi implementer program.
- d. Struktur Birokrasi, yang mengatur tata aliran dalam pelaksanaan program. Jika hal ini tidak sulit dalam mencapai hasil yang memuaskan, karena penyelesaian khusus tanpa pola yang baku.

Keempat faktor diatas, dipandang mempengaruhi keberhasilan suatu proses implementasi namun juga adanya keterkaitan dan saling mempengaruhi antara suatu faktor yang lain.

3. Simpan Pinjam UKM

Undang Undang Nomor 17 Tahun 2012 menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan Simpanan adalah sejumlah uang yang disimpan oleh anggota kepada koperasi simpan pinjam, dengan memperoleh jasa dari Koperasi Simpan Pinjam sesuai dengan perjanjian; sedang yang dimaksud dengan Pinjaman adalah penyediaan uang oleh koperasi Simpan Pinjam kepada Anggota sebagai peminjam berdasarkan perjanjian, yang mewajibkan peminjam untuk melunasi dalam jangka waktu tertentu dan membayar jasa.

Sedangkan yang dimaksud dengan Modal UKM dalam hal ini adalah Modal Penyertaan yaitu adalah penyeteroran modal pada Koperasi berupa uang dan/atau barang yang yang dapat dinilai dengan uang yang disetorkan oleh perorangan dan/atau badan hukum untuk menambah dan memperkuat permodalan Koperasi guna meningkatkan kegiatan usahanya.

Jadi yang dimaksud Simpan Pinjam Modal UKM dalam hal ini adalah suatu proses pelaksanaan kegiatan penyimpanan dan peminjaman uang pada koperasi dalam rangka kegiatan permodalan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah yang dilakukan pada Koperasi Simpan Pinjam.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Simpan Pinjam Modal UMKM adalah suatu proses pelaksanaan kegiatan penyimpanan dan peminjaman uang pada koperasi dalam rangka kegiatan permodalan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah yang dilakukan pada Koperasi Simpan Pinjam.

4. Konsep Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler dalam Lukman (2000:8) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Lukman (2000:8) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Kehidupan bermasyarakat sangat berkaitan dengan bagaimana kita mendapatkan kebutuhan hidup dengan tingkat kepuasan yang tinggi. Untuk mendapat kepuasan tersebut, salah satunya adalah bagaimana seseorang dapat memberikan pelayanan yang diharapkan semua orang, baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan yang diberikan terkadang bisa berbentuk jasa maupun non jasa.

Menurut Soemartono (2007 : 91), menyatakan bahwa adalah suatu kegiatan dari suatu organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat/ pelanggan. Dalam konteks ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat (*public service*) merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan kepada masyarakat baik secara material maupun non material. Lukman (2000:8), memberikan pengertian pelayanan masyarakat sebagai pengabdian serta pelayanan diberikan dengan teguh syarat-syarat efisiensi, efektifitas, ekonomis, serta manajemen yang baik dalam pelayanan masyarakat dengan baik dan memuaskan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan atau usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan kepada masyarakat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Kegiatan pelayanan memuat adanya unsur perhatian dan kesiapan dari aparatur pelaksana yang mau tak mau bukan saja memerlukan keterampilan dan kecakapan dalam bekerja, tetapi juga kualitas dari semangat kerja yang tinggi, sehingga pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat umum.

b. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah Publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Sinambela (2006:5) Lebih lanjut dikatakan Sinambela

bahwa kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah Praja yang sebenarnya bermakna rakyat, sehingga lahir istilah pamong praja berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat.

Menurut Sinambela (2006:5) Pelayanan publik dapat diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Ratminto dan Atik (2005:24), menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu: a) Faktor prosedur pelayanan. Faktor prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, b) Faktor waktu penyelesaian. Faktor yang ditetapkan saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, c) Faktor biaya pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, d) Faktor produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, e) Faktor sarana dan prasarana. Faktor sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, f) Faktor kompetensi petugas pemberi pelayanan. Faktor kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

d. Masalah-masalah Dalam Pelayanan

Dalam melaksanakan fungsinya didalam pelayanan, pemerintah masih memiliki masalah-masalah yang klasik yang disebabkan oleh terbatasnya

jangkauan struktur pemerintah dan aparatur itu sendiri. Dalam hubungan ini Effendi (2000:108), Menyebutkan kelemahan pemerintah dalam mengadakan pelayanan disebabkan oleh dua hal yaitu : a) Asas keterjangkauan, meliputi hal-hal yang menyangkut keterbatasan struktur pemerintah tidak mampu menjangkau seluruh kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam hal menyediakan fasilitas-fasilitas dan jasa-jasa tertentu yang diperlukan, misalnya pelayanan kesehatan tidak dapat dibangun pada beberapa pelosok desa, b) Asas pemerataan, berkaitan dengan kemampuan struktur pemerintah dan aparturnya. Akan tetapi pada umumnya asas pemerataan ini lebih baik berperan dalam aparatur.

e. Bentuk-bentuk Pelayanan

Menurut Moenir (1992:190), Pelayanan umumnya dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam yaitu : a) Layanan melalui lisan, yaitu layanan yang dilakukan dibidang humas, layanan informasi dari bidang-bidang lainnya yang tugasnya memberikan keterangan kepada siapapun yang memerlukan, b) Layanan tulisan, yaitu layanan yang diberikan dalam bentuk terbatas. Layanan ini terdiri dari dua jenis yakni : petunjuk yang harus dan perlu diketahui umum dan ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan, bentuk surat menyurat yang merupakan reaksi tertulis atau permohonan laporan, keluhan, pemberitahuan dan lainnya, c) Layanan bentuk perbuatan, yaitu pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

Moenir (1992:41), mengemukakan hal yang sama dalam masalah kepuasan dalam pelayanan masyarakat. Menurut beliau bahwa masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dalam memuaskan, maka harus mendapatkan pelayanan berupa: a) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kadang dibuat, b) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, c) Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu, d) Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dijelaskan hendaknya diberitahukan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa keempat faktor di atas yang senantiasa menjadi harapan orang dan masyarakat saat berurusan dengan badan atau instansi yang bertugas melayani keperluan masyarakat.

f. Pengertian Pelayanan Prima

Pada konteks lain, pelayanan umum diberikan kepada masyarakat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan atas kepentingan publik dan masyarakat. Dengan demikian kegiatan tersebut mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan dari aparat pemerintah.

Menurut Boediono (2003:62) pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu yang dapat meningkatkan kepuasan yaitu dengan cara : a) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum, b) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna mendorong tumbuhnya kreativitas prakarsa dan peran serta masyarakat dalam membangun meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Menurut Sugiarto (1991:156), pelayanan prima adalah “upaya yang mampu diberikan oleh setiap petugas pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sehingga tercapai suatu kepuasan”. Syahril (1991:256) berpendapat bahwa pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada masyarakat mengandung tiga unsur : a) Terdapat pelayanan yang sama dan merata, tidak adanya diskriminasi yang diberikan aparat kepada semua masyarakat. Pelayanan tidak menganak tirikan dan menganak emaskan keluarga, pangkat, suku bangsa, agama, dan tanpa memandang status ekonomi. Hal yang membutuhkan kejujuran dan tenggang rasa dari pihak pegawai suatu instansi, b) Pelayanan yang diberikan harus tepat waktu, pelayanan yang diberikan aparat yang mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan masyarakat. Mereka yang membutuhkan secepat mungkin diselesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani. Lagi pula jika mereka mengulur waktu tentunya merupakan

beban untuk tahap selanjutnya, karena seiring dengan makin banyaknya tugas yang harus diselesaikan, c) Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan. Hal ini berarti pegawai harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan. Pegawai tidak harus terikat peraturan yang berlaku bila masyarakat membutuhkan bantuan di luar jam dinas, dengan demikian aparat dituntut untuk mampu dan wajib memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Menurut Abdullah (2001:9), pelayanan prima merupakan totalitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan, dilakukan secara sadar, terpadu (harus dilakukan oleh seluruh pegawai) dan konsisten (mutu pelayanan setiap unit harus sama/ standar) dengan mengacu pada standar kualitas pelayanan yang setinggi-tingginya dengan maksud untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.

Barata (2004:27) Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan. Barata (2004:31) Dalam memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan, pihak perbankan dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima. Variabel Pelayanan Prima tersebut ialah kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), dan tanggung jawab (*Accountability*). Menurut Tjiptono (2002:58), pelayanan

prima terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Dari penjelasan yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan apabila semua teori-teori para ahli tersebut telah terlaksana di instansi pemerintah maka masyarakat berpersepsi positif terhadap citra pemerintah selaku pihak yang melayani masyarakat.

g. Hakikat dan Tujuan Pelayanan Prima

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, sedangkan pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *service excellent* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan.

Menurut Swastika (2005:3) mengemukakan bahwa pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, adanya upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.

Menurut Barata (2004: 31) pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari enam unsur pokok, antara lain sebagai berikut: a) Kemampuan (*ability*), b) Sikap (*attitude*), c) Penampilan (*appearance*), d) Perhatian (*attention*), e) Tindakan (*action*), f) Tanggung jawab (*accounttability*).

Penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pada pelanggan atau konsumen agar lebih maksimal dan berhasil. Prinsip pelayanan prima dalam kegiatan pemasaran dapat dipahami sebagai suatu pedoman bagi perusahaan atau organisasi, untuk melaksanakan suatu kegiatan pelayanan prima, yang ingin diterapkan pada para pelanggan atau konsumen yang ingin dicapainya.

5. Usaha Mikro Kecil dan Menengah

Dalam Undang Undang RI Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah ditegaskan bahwa: (1) Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perseorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro, yaitu memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 50.000.000. (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, (2) Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari Usaha menengah atau Usaha Besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil, yaitu memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, (3) Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan

anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan lebih dari Rp. 2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah).

Usaha Mikro Kecil dan Menengah merupakan kegiatan usaha yang mampu memperluas lapangan kerja yang memberikan pelayanan ekonomi secara luas kepada masyarakat, dan dapat berperan dalam proses pemerataan dan peningkatan pendapatan masyarakat, mendorong pertumbuhan ekonomi dan berperan dalam mewujudkan stabilitas nasional. Selain itu Usaha Mikro Kecil dan Menengah adalah salah satu pilar utama ekonomi nasional yang harus memperoleh kesempatan utama, dukungan, perlindungan dan pengembangan seluas-luasnya sebagai wujud keberpihakan yang tegas kepada kelompok usaha ekonomi rakyat tanpa mengabaikan peranan usaha Besar dan Badan Usaha Milik Negara (*Penjelasan UU No. 20 Tahun 2008*).

Dengan demikian dapat disimpulkan yang dimaksud dengan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) adalah usaha produktif milik orang perseorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro, Usaha Kecil dan Usaha Menengah yaitu memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 50.000.000. (lima puluh juta rupiah) untuk usaha Kecil memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)), tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, dan untuk usaha

Menengah memiliki jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan lebih dari Rp. 2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah).

Berdasarkan Pasal 4 Undang Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah ditegaskan bahwa asas dari Usaha Mikro, Kecil dan Menengah adalah: a) Kekeluargaan, b) Demokrasi ekonomi, c) Kebersamaan, d) Efisiensi berkeadilan, e) Berkelanjutan, f) Berwawasan lingkungan, g) Kemandirian, h) Keseimbangan kemajuan, i) Kesatuan ekonomi nasional.

Adapun tujuan dari Usaha Mikro, Kecil dan Menengah adalah menumbuhkan dan mengembangkan usahanya dalam rangka membangun perekonomian nasional berdasarkan demokrasi ekonomi yang berkeadilan.

Selanjutnya ditegaskan bahwa prinsip pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah adalah:

- a. Menumbuhkan kemandirian, kebersamaan, dan kewirausahaan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk berkarya dengan prakarsa sendiri;
- b. Perwujudan kebijakan publik yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan;
- c. Pengembangan usaha berbasis potensi daerah dan berorientasi pasar sesuai dengan kompetensi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;
- d. Meningkatkan daya saing Usaha Mikro, Kecil dan Menengah
- e. Penyelenggaraan perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian secara terpadu.

Sedangkan tujuan daripada pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah adalah:

- a. Mewujudkan struktur perekonomian nasional yang seimbang, berkembang, dan berkeadilan.
- b. Menumbuhkan dan mengembangkan kemampuan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah menjadi usaha yang tangguh dan mandiri, dan
- c. Meningkatkan peran Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dalam membangun daerah, menciptakan lapangan kerja, pemerataan pendapatan, pertumbuhan ekonomi, dan pengentasan rakyat dari kemiskinan.

Dalam menumbuhkan iklim usaha, pemerintah daerah menetapkan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang meliputi aspek:

- a. Pendanaan
- b. Sarana dan prasarana
- c. Informasi usaha
- d. Kemitraan
- e. Perizinan usaha;
- f. Kesempatan berusaha; promosi dagang
- g. Dukungan kelembagaan

Selanjutnya pemerintah daerah juga memfasilitasi pengembangan usaha dalam bidang:

- a. Produksi dan pengolahan
- b. Pemasaran

- c. Sumber daya manusia
- d. Desain dan teknologi

Dalam kaitannya dengan pembiayaan, Pemerintah Daerah menyediakan pembiayaan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah, dan pemerintah daerah dapat memberikan insentif dalam bentuk kemudahan persyaratan, perizinan, keringanan tarif sarana dan prasarana, dan bentuk insentif lainnya yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan kepada dunia usaha yang menyediakan pembiayaan bagi usaha Mikro dan Kecil.

Dalam rangka meningkatkan sumber pembiayaan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah pemerintah daerah melakukan upaya:

- a. Pengembangan sumber pembiayaan dari kredit perbankan dan lembaga keuangan bukan bank
- b. Pengembangan lembaga modal ventura
- c. Pelembagaan terhadap transaksi anjak piutang;
- d. Peningkatan kerjasama antara Usaha Mikro dan Usaha Kecil melalui koperasi simpan pinjam dan koperasi jasa keuangan konvensional dan syariah
- e. Pengembangan sumber pembiayaan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan diundangkannya kebijakan Undang Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah maka pemberdayaan dan pengembangan usaha mikro, Kecil dan Menengah di Indonesia akan lebih maju dan berkembang.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam menentukan Jenis penelitian, terlebih dahulu perlu diketahui jenis penelitian yang digunakan untuk mengetahui gambaran yang jelas didalam penelitian serta memahami makna sebenarnya dari jenis penelitian tersebut, sehingga memudahkan untuk melakukan langkah selanjutnya dalam proses analisis data. Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif.

Menurut Moleong (2006:05) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yakni; ucapan, tulisan, atau perilaku yang dapat diamati dari orang-orang (subjek itu sendiri). Data-data yang disampaikan adalah data sebenarnya atau sebagaimana adanya (natural setting) dengan tidak dirubah dalam bentuk simbol-simbol atau bilangan-bilangan (tidak ditransformasikan menjadi angka atau rumus dan tidak ditafsirkan sesuai dengan ketentuan statistik/ matematika).

B. Definisi Konsep

Nawawi (1991:42) mengemukakan konsep adalah istilah satu definisi yang akan digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial.

Dari uraian di atas digunakan konsep pemikiran untuk mempersempit penelitian yang akan diteliti, yaitu.

1. Efektivitas adalah sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaiannya tujuan-tujuan yang telah ditentukan dan sesuai dengan sarannya, untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang telah dijalankan. Efektif artinya apabila sesuatu pekerjaan dikerjakan sesuai dengan rencana dan waktu yang telah ditetapkan
2. Pelaksanaan adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan managerial dan usaha-usaha organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
3. Simpan Pinjam Modal UKM adalah suatu proses pelaksanaan kegiatan penyimpanan dan peminjaman uang pada koperasi dalam rangka kegiatan permodalan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah yang dilakukan pada Koperasi Simpan Pinjam.
4. Pelayanan adalah kegiatan atau usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain.
5. Pelayanan publik, diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

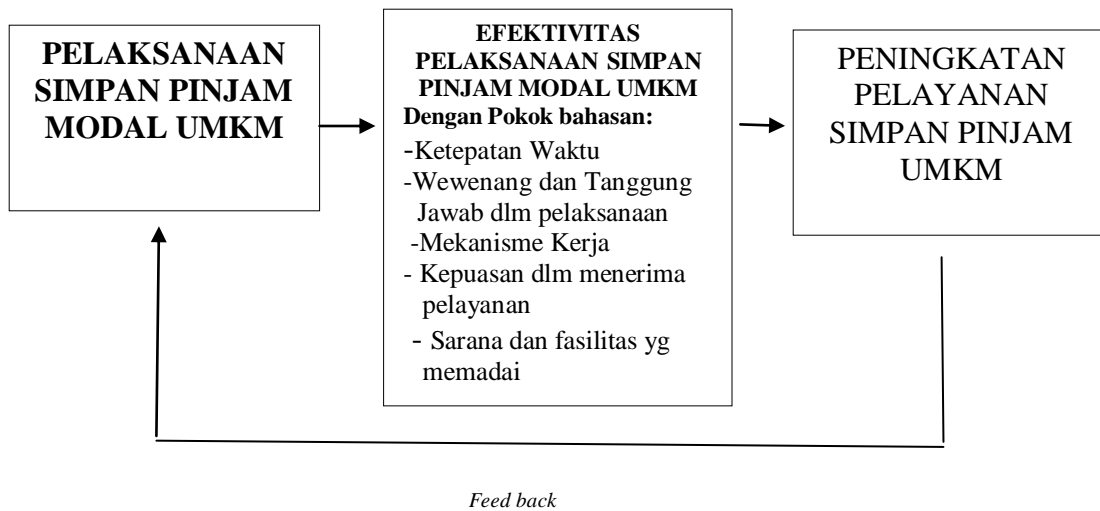
6. Pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu yang dapat meningkatkan kepuasan.
7. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah adalah usaha produktif milik orang perseorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro, Usaha Kecil dan Usaha Menengah yaitu memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 50.000.000. (lima puluh juta rupiah) untuk usaha Kecil memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)), tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, dan untuk usaha Menengah memiliki jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan lebih dari Rp. 2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah);

C. Kerangka Konsep

Nawawi (1992 : 43) bahwa kerangka konsep itu disusun sebagai perkiraan teoritis dan hasil yang akan dicapai setelah dianalisis secara kritis berdasarkan persepsi yang dimiliki.

Berdasarkan judul penelitian, maka efektivitas pelaksanaan simpan pinjam UKM dalam meningkatkan pelayanan Usaha Mikro Kecil dan Menengah bagi anggota koperasi simpan pinjam di Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai, maka konsep yang akan dideskripsikan dan dijelaskan adalah bagaimana mengefektifkan pelaksanaan simpan pinjam modal UKM dalam

upaya meningkatkan pelayanan simpan pinjam tersebut yang sesuai dengan konsep pelayanan prima dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

D. Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel

penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategori penelitian pendukung untuk analisa dari variabel tersebut.

Kategorisasi dalam penelitian ini adalah:

1. Adanya Ketepatan Waktu dalam proses pelaksanaan simpan pinjam modal UKM;

2. Adanya Wewenang dan Tanggung Jawab dalam proses pelaksanaan simpan pinjam modal UKM;
3. Adanya Prosedur dan Mekanisme Kerja dalam proses pelaksanaan simpan pinjam modal UKM;
4. Adanya Kepuasan Masyarakat/Anggota Koperasi dalam menerima pelayanan simpan pinjam Usah Miro, Kecil dan Menengah;
5. Adanya Sarana dan fasilitas kerja yang memadai dalam pelaksanaan pemberian pelayanan simpan pinjam Usaha Mikro, Kecil dan Menengah

E. Narasumber/Informan

Narasumber atau Informan dalam penelitian adalah orang-orang yang terlibat di kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai.

Nara sumber atau Informan yang bertindak sebagai sumber data yaitu :

1. Ketua/Pimpinan Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai;
2. Manager atau Sekretaris Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai;
3. Dua orang Karyawan yang memberi pelayanan simpan pinjam modal UMKM di kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai;
4. Pengusaha/Pemilik Usaha Mikro, Usaha Kecil, dan Usaha Menengah di Kota Tanjung Balai.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer

Pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian (*field research*) atau objek yang diteliti atau data yang diperoleh ini disebut data primer.

Dalam hal ini data diperoleh dengan cara-cara atau melalui wawancara yaitu

mendapatkan data dengan cara tanya jawab dan berhadapan langsung dengan narasumber.

2. Data Sekunder

Pengumpulan data-data yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, yang diperoleh dari buku dan referensi, serta naskah lainnya. Data yang diperoleh merupakan data sekunder dan digunakan sebagai pendukung dalam analisis data.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Patton, dalam Moleong (2002: 103) menjelaskan bahwa analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasi kannya ke dalam suatu pola, kategori, susunan, dan satuan uraian dasar.

Di dalam penelitian ini, teknik analisis data yang dipergunakan adalah teknik analisa kualitatif, yaitu data yang diperoleh melalui pengumpulan data kemudian akan di interpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan.

Data yang diperoleh dari hasil wawancara akan diuraikan secara deskriptif dan analisis secara kualitatif.

Analisis data keseluruhan dilakukan dengan peringkasan data yaitu menyeleksi data lalu disederhanakan dan diambil makna utamanya (intinya) kemudian disajikan berdasarkan fakta-fakta yang saling berkaitan yang dapat diambil, sehingga mampu memberikan gambaran jelas tentang pelaksanaan pelayanan simpan pinjam UKM dan mengambil kesimpulan atas gambaran tersebut.

Dari uraian tersebut di atas dapatlah kita menarik garis bahwa analisis data bermaksud untuk mengorganisasikan data terlebih dahulu. Data yang terkumpul banyak sekali dan terdiri dari, catatan lapangan dan komentar penelitian, mungkin juga gambar, foto, dokumen, atau berupa laporan, biografi, artikel, dan sebagainya. Pekerjaan analisis data dalam hal ini ialah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode, dan mengategorikan. Akhirnya perlu dikemukakan bahwa analisis data itu dilakukan dalam suatu proses. Proses berarti pelaksanaannya sudah mulai dilakukan sejak pengumpulan data dilakukan dan dikerjakan secara intensif, yaitu sudah meninggalkan lapangan. Pekerjaan menganalisis data memerlukan usaha pemusatan perhatian dan pengerahan tenaga, pikiran peneliti. Selain menganalisis data, peneliti juga perlu dan masih perlu mendalami kepustakaan guna mengonfirmasikan teori atau untuk menjustifikasikan adanya teori baru yang mungkin akan ditemukan.

H. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai, dan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2016 sampai dengan bulan Maret 2017.

I. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Deskripsi Keadaan Pemerintah Kota Tanjung Balai

Kota Tanjung Balai adalah salah satu kota di Provinsi Sumatera Utara dengan luas Wilayah 60,52 km². Kota ini berada di tepi Sungai Asahan terletak diantara 2°58' Lintang Utara dan 99°48' Bujur Timur. Posisi Kota Tanjung Balai berada di wilayah Pantai Timur Sumatera Utara pada ketinggian 0-3 m di atas permukaan laut dan kondisi wilayah relatif datar. Kota Tanjung Balai secara administratif terdiri dari 6 Kecamatan dan 31 Kelurahan.

Berdasarkan hasil sensus penduduk tahun 2014, penduduk Kota Tanjung Balai 164.675 jiwa, terdiri dari laki-laki 83.006 jiwa dan perempuan 81.669 jiwa. Penduduk tersebut tersebar dalam 6 (enam) kecamatan dengan populasi terpadat berada di kecamatan Teluk Nibung.

2. Deskripsi keadaan Kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai

Kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai telah dikukuhkan kepengurusannya sebagai pengurus koperasi primer pegawai negeri

di daerah hukum pemerintah kota Tanjung Balai, yang tergabung dalam keanggotaan Koperasi Simpan Pinjam Pegawai Negeri Pemerintah Kota di Tanjung Balai.

Sesuai dengan ketentuan yang telah digariskan pemerintah kota Tanjung Balai, Koperasi Simpan Pinjam Pegawai Negeri Pemerintah Kota Tanjung Balai, sudah aktif melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

3. Struktur Organisasi dan Susunan Kepengurusan Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai

Struktur organisasi Kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai secara hirarkhi menganut pola struktur organisasi fungsional, sehingga tugas-tugas atau kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka memberikan pelayanan kepada setiap atau seluruh anggotanya yang terdiri dari para pegawai negeri sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki oleh masing-masing para pelaksana tugas di Kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai.

Secara fungsional tugas-tugas yang dilaksanakan oleh para pelaksana yang memberikan pelayanan kepada pegawai negeri melembaga dalam satu ikatan hirarkhi organisatoris yang disebut dengan Kepengurusan.

Secara operasional dalam penyelenggaraan kepengurusan organisasi Kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai diawasi oleh satu badan yang melembaga di tubuh kepengurusan Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai yang disebut dengan Badan Pengawas.

Badan Pengawas memiliki masa bakti berdasarkan perodesasi, dimana satu periode tugas lamanya 4 (empat) tahun, atau 4 (empat) tahun sekali dalam satu periode. Masa tugas Badan Pengawas untuk Periode sekarang adalah masa bakti Periode 2016 sampai dengan 2019, bentuk susunan kepengurusan sebagai berikut:

- a. Ketua/Pimpinan merangkap Anggota
- b. Sekretaris merangkap Anggota
- c. Anggota

Badan Pengawas telah melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya sesuai dengan pembagian tugas yang diberikan dan beban tugas masing - masing para penyelenggara Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai.

Dalam penyelenggaraan kegiatan organisasi, Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai aktif dalam kegiatan organisasi perkoperasian yang dikoordinir oleh Dinas Koperasi dan UKM Pemerintah Kota Tanjung Balai. Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai juga dalam melaksanakan kegiatan-kegiatannya sering melakukan rapat-rapat kepengurusan, yaitu;

1. Rapat Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai, setiap tahunnya 2 (dua) kali rapat, dengan rincian sebagai berikut:
 - a. Rapat Anggaran Tahunan (RAT) tahun buku 2015;
dilaksanakan bulan Mei 2015;
 - b. Rapat Anggaran, Rencana Kerja RAPB Tahun Kerja 2016.
2. Rapat Pengurus dengan Badan Pengawas dilaksanakan setiap 4 (empat) tahun sekali, terakhir dilaksanakan tahun 2015.
3. Rapat Panitia atau Rapat Team Pembina Pendidikan dan Pelatihan, atau Team Evaluasi, dan Rapat-rapat internal lainnya.

Selanjutnya dalam Rencana Kerja Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai tahun 2016 ditegaskan bahwa jenis usaha yang akan dikelola Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai adalah tetap seperti jenis usaha yang lalu, yaitu usaha simpan pinjam jangka panjang, usaha simpan pinjam, usaha simpan pinjam khusus.

Dari jenis-jenis usaha yang dikelola seperti tersebut di atas, pengawas selalu menyarankan dan mengharapkan agar pengurus dapat menjalankan jenis usaha lain yang dapat memberikan keuntungan pada Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai serta yang dapat mendukung usaha perkoperasian pemerintah kota Tanjung Balai.

Masa tugas Kepengurusan Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai sama halnya dengan masa tugas Badan Pengawas yaitu menganut pola periodisasi. yaitu satu periode adalah 4 (empat) tahun:

Adapun Susunan Pengurus Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai yang sekarang, adalah masa periode Tahun 2016 sampai dengan Tahun 2019, dengan susunan pengurus sebagai berikut :

- a. Ketua : Drs. Joksan Situmorang
- b. Sekretaris : Sandra Agus P Manurung
- c. Bendahara : H. Siagian S.Si
- d. Anggota : Maryati Malau

Adapun keanggotaan Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai adalah Koperasi Primer Pegawai Republik Indonesia yang berbadan hukum dan berdomisili di kota Tanjung Balai.

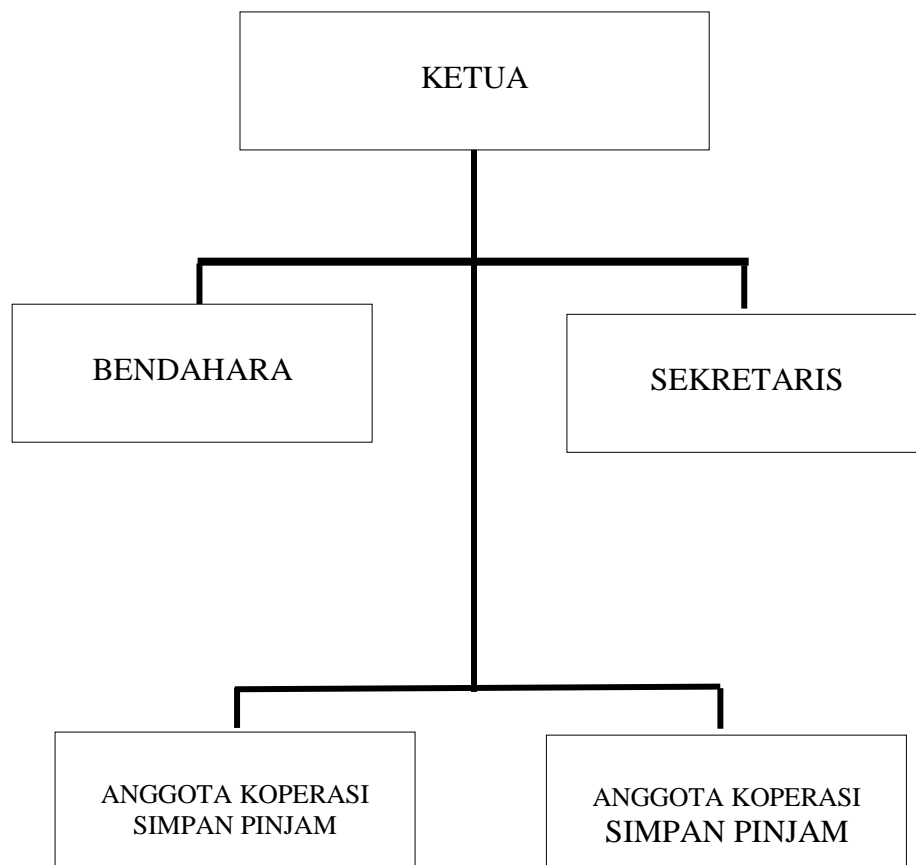
Selanjutnya dalam penyelenggaraan pelayanan di Kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai lebih banyak dilaksanakan oleh para karyawan.

Adapun karyawan Kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai adalah sebagai berikut:

1. H. Siagian, Si yaitu karyawan yang melaksanakan tugas sebagai Bendahara;
2. Maryati Malau, yaitu karyawan yang melaksanakan tugas sebagai Surat menyurat dan Arsip;
3. Sinthya Florentina Pahpahan,, yaitu karyawan yang melaksanakan tugas sebagai Administrasi Simpanan;
4. Alfred Rianto Tambunan, yaitu karyawan yang melaksanakan tugas sebagai Administrasi dan Pembukuan Simpan Pinjam.

Dengan demikian jumlah karyawan di Kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai sebanyak 4 orang, dan untuk meningkatkan pelayanan terhadap anggota dan publik didukung oleh karyawan yang berdisiplin dan untuk meningkatkan disiplin karyawan diberikan pembinaan secara berkala sesuai dengan kebutuhan.

Adapun Bagan Struktur Organisasi atau Susunan Kepengurusan Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai adalah sebagaimana tergambar pada halaman berikut:



Gambar 3.2 Bagan Struktur/Susunan Organisasi Kepengurusan Koperasi
SimpaN Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data Keberadaan Koperasi dan UMKM di Kota Tanjung Balai

Di Kota Tanjung Balai terdapat 245 koperasi yang terdiri dari 107 koperasi aktif dan 138 koperasi tidak aktif yang keseluruhannya merupakan Koperasi Simpan Pinjam (KSP). Sedangkan UMKM di Kota Tanjung Balai pada tahun 2016 diasumsikan berkisar 10.000 (sepuluh ribu) UMKM.

Kemudian berdasarkan data hasil penelitian di Dinas Koperasi dan UKM Kota Tanjung Balai tahun 2016 bahwa jumlah keberadaan lembaga koperasi dilingkungan Pemerintahan Kota Tanjung Balai sampai dengan akhir Desember 2016 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1

Data Keberadaan Koperasi Kota Tanjung Balai Tahun 2016

No	Jenis Koperasi	Kondisi		Jumlah	Anggota		Jlh
		Aktif	Tidak		L	P	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
1.	Koperasi Unit Desa (KUD)	4	0	4	235	63	298
2.	Koperasi Serba Usaha	67	0	67	1.617	1077	2694
3.	Koperasi PNS	23	0	23	853	1468	2321
4.	Koperasi Karyawan	3	0	3	132	101	233

5.	Koperasi Angkutan	1	0	1	72	15	87
6.	Koperasi P. Pasar						
7.	Koperasi Simpan Pinjam	2	0	2	835	1136	1971
8.	Koperasi Wanita	1	0	1	0	45	45
9.	Koperasi Wredatama	-	-	-	-	-	-
10	Koperasi Veteran	-	-	-	-	-	-
11	Koperasi PEPABRI	-	-	-	-	-	-
12	Koperasi Angkutan	2	0	2	468	49	517
13	Koperasi Penjahit	1	0	1	13	12	25
14	KOPENTREN	-	-	-	-	-	-
15	Koperasi Pusat	-	-	-	-	-	-
16	Koperasi Sekolah	3	0	3	330	468	798
	JUMLAH	107	0	107	4.555	4.434	8.989

Sumber: Dinas Koperasi dan UKM Kota Tanjung Balai Tahun 2016

Dengan demikian Koperasi Simpan Pinjam Pegawai Negeri Sipil Kota Tanjung Balai hanya ada 2 (dua) lembaga. Kemudian selebihnya sebanyak 15 (lima belas) lembaga adalah lembaga Koperasi Unit Desa, Koperasi Pegawai Negeri dan Koperasi Swasta.

Adapun data keberadaan Koperasi Kota Tanjung Balai berdasarkan Kepengurusan dan Jumlah Karyawannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2

**Data Keberadaan Koperasi Kota Tanjung Balai Berdasarkan Kepengurusan
Dan Jumlah Karyawan Tahun 2016**

No	Jenis Koperasi	Pimpinan dan Manager			Karyawan		
		L	P	Jlh	L	P	Jlh
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
1.	Koperasi Unit Desa (KUD)	2	0	2	2	2	44
2.	Koperasi Serba Usaha	3	0	3	10	15	25
3.	Koperasi Pegawai Negeri	2	0	2	7	9	16
4.	Koperasi Karyawan	0	0	0	0	0	0
5.	Koperasi Angkutan	0	0	0	0	0	0
6.	Koperasi P. Pasar	-	-	-	-	-	-
7.	Koperasi Simpan Pinjam	2	0	2	3	4	7
8.	Koperasi Wanita	0	0	0	0	0	0
9.	Koperasi Wredatama	-	-	-	-	-	-
10	Koperasi Veteran	-	-	-	-	-	-
11	Koperasi PEPABRI	-	-	-	-	-	-
12	Koperasi Angkatan	0	0	0	9	4	13
13	Koperasi Penjahit	0	0	0	0	0	0
14	KOPENTREN	-	-	-	-	-	-

15	Koperasi Pusat	-	-	-	-	-	-
16	Koperasi Sekolah	0	0	0	0	0	0
	JUMLAH	8	0	8	31	34	65

Sumber: Dinas Koperasi dan UKM Kota Tanjung Balai Tahun 2016

Selanjutnya data keberadaan UMKM di Kota Tanjung Balai pada tahun 2014, jumlah UMKM di Kota Tanjung Balai 5626 UMKM yang berada di 6 (enam) kecamatan.

Secara rinci data UMKM Kota Tanjung Balai Tahun 2014 sebagai berikut:

Tabel 4.3

Data Jumlah UMKM Kota Tanjung Balai Tahun 2014

No	Kecamatan	Jumlah UMKM	Ket
1	Tanjungbalai Utara	984	Jenis Usaha
2	Sei Tualang Raso	966	Produksi,
3	Tanjungbalai Selatan	708	Jasa dan
4	Teluk Nibung	1.093	Perdagangan
5	Datuk Bandar	889	
6	Datuk Bandar Timur	986	
	Jumlah	5.626	

Sumber : Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tanjungbalai tahun 2016

UMKM yang didominasi oleh Usaha Mikro pada umumnya bergerak

di sektor dagang dan jasa yang dalam waktu singkat dapat beralih ke jenis usaha lain.

2. Deskripsi Data Keadaan Pengurus dan Karyawan Koperasi sebagai Narasumber

Keadaan Pengurus dan Karyawan sebagai Narasumber dalam penelitian pada Kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai adalah seluruh Pengurus dan karyawan yang ada dilingkungan kantor tersebut yang berjumlah 6 orang, yang kalau dirinci berdasarkan Jabatan, pendidikan, berdasarkan usia dan jenis kelamin adalah sebagai berikut;

Adapun data keberadaan Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai berdasarkan Kepengurusan dan Karyawannya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4

Data Keadaan Pengurus dan Karyawan (Narasumber) pada Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai

No	N a m a	J a b a t a n	Pendidikan	Ket
1.	Drs. Joksas Situmorang	Pimpinan/Ketua	S1	L
2.	Sandra Agus P Manurung	Manager	S1	L
3.	H. Siagian, S.Si	Bendahara	S1	L
4.	Maryati Malau	Karyawan	SLTA	P
5.	Sinthya Florentina P	Karyawan	SLTA	P

6.	Alfred Rianto Tambunan	Karyawan	SLTA	L
	Jumlah	6 orang		

Sumber : Koperasi Simpan Pinjam Kota Tanjungbalai tahun 2016

3. Deskripsi Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan di lapangan maka dapat dideskripsikan sebagai berikut;

a. **Ketepatan waktu teratur dalam proses pelaksanaan simpan pinjam modal UMKM**

Ketepatan waktu dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada publik merupakan hal sangat penting dalam proses manajemen, demikian pula halnya dalam proses pelaksanaan pelayanan simpan pinjam modal usaha UMKM yang dilaksanakan di kantor Koperasi Simpan Pinjam Kota Tanjungbalai sangat dibutuhkan ketepatan waktu proses pelayanannya.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Jumat tanggal 24Maret 2017 pukul 09.15 wib, dengan Bapak Drs. Joksan Situmorangselaku Pimpinan Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai menyatakan bahwa usaha/upaya dalam menggiatkan anggota untuk menyimpan pada Koperasi Kredit Simpan Pinjam sudah teratur dalam rangka membangun permodalan yang kuat dan sehat terhadap anggotanya adalah dengan mengadakan sosialisasi mengenai penggunaan modal usaha dalam mengembangkan potensi usaha yang ada. Kemudian untuk mencapai tujuan perkoperasian maka

koperasi simpan pinjam menyelenggarakan usaha seperti memberikan pelayanan pinjaman atau kredit kepada anggota, dan membina/mengembangkan potensi dan usaha perekonomian anggota agar menjadi kuat, mandiri, dan profesional. Usaha lain yang dilakukan oleh pengurus koperasi adalah dengan memberikan bimbingan manajemen koperasi kredit dan kewirausahaan kepada anggota koperasi simpan pinjam.

Selain itu nasabah melaksanakan kewajiban untuk membayar pinjaman di Koperasi Simpan Pinjam, beliau mengatakan bahwa masih terdapat nasabah dalam melaksanakan kewajiban untuk membayar pinjaman di Koperasi Simpan Pinjam dengan cara mencicil atau membayar cicilan pinjaman untuk setiap bulannya sesuai dengan jumlah yang sudah ditentukan terhadap masing-masing nasabah.

Kemudian ketepatan waktu dalam proses pelaksanaan memberikan pinjaman modal usaha pada Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai sudah dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yaitu sesuai dengan jam kantor mulai dari pukul 7.30 sampai dengan pukul 15.30.

Selain itu menurut Bapak Sandra Agus P Manurung selaku Manager Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai mengatakan bahwa dalam melayani simpan pinjam Modal Usaha UMKM, Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai sudah sesuai dengan waktu dibutuhkan yaitu proses pelaksanaan pelayanan simpan pinjam dikoperasi ini sekitar dalam

tempo 5 (lima) jam administrasi pelayanannya sudah selesai. Demikian juga halnya dengan disiplin dalam proses pelaksanaan simpan pinjam modal Usaha sudah sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara pada hari Senin tanggal 27 Maret

2017 dengan Ibu Susanty sebagai pemilik Usaha Mikro (Pengusaha Salon Kecantikan) di Kota Tanjung Balai menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan simpan pinjam modal Usaha diKoperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai sudah tepat waktu dan sesuai dengan harapan dan para pengusaha merasa puas dengan sikap para pelayan di kantor koperasi yang selalu bersikap adil dalam memberikan pelayanan. Kemudian dalam proses pelaksanaan pelayanan dapat dilaksanakan dalam kurun waktu yang telah di tentukan dan tepat waktu.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Bapak Alfred Rianto Tambunan sebagai karyawan yang memberi pelayanan simpan pinjam modal UKM di kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai, pada tanggal 27 Maret 2017 diperoleh informasi atau data tentang hal – hal yang berkaitan dengan ketepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan, yang mengatakan bahwa kalau pelayanannya simpan pinjam pada dasarnya sudah tepat waktu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Maryati Malausa sebagai karyawan yang memberi pelayanan simpan pinjam modal UKM di kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai pada hari Senin tanggal 27 Maret 2017 pukul 14.00 Wib, diperoleh informasi atau data tentang hal – hal yang berkaitan dengan ketepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan, yang mengatakan bahwa pelaksanaan pelayanan simpan pinjam sudah baik dan efektif, waktunya juga sudah tepat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam proses pelaksanaan simpan pinjam modal usaha UMKM di Koperasi Simpan Pinjam Kota Tanjung Balai sudah teratur dan sesuai dengan harapan masyarakat serta para pengusaha merasa puas dengan sikap para pegawai di kantor koperasi yang selalu bersikap adil dalam memberikan pelayanan.

b. Wewenang dan Tanggung Jawab dalam proses pelaksanaan simpan pinjam modal UMKM;

Wewenang dan Tanggung jawab adalah dua aspek yang tidak dapat dipisahkan dalam proses pelaksanaan pelayanan simpan pinjam modal usaha UMKM di Kantor Koperasi Simpan Pinjam Kota Tanjungbalai.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Jumat tanggal 24 Maret 2017 pukul 09.15 wib, dengan Bapak Sandra Agus P Manurungselaku Manager Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai, menyatakan bahwa wewenang dan tanggung jawab pengurus Koperasi adalah membangun dan

mengembangkan potensi ekonomi anggota koperasi pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya, serta berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi. Hal ini tercermin dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan yang sudah diatur dalam anggaran dasar dan anggaran rumah tangga koperasi simpan pinjam.

Selanjutnya mengenai wewenang dan tanggung jawab juga diperoleh informasi dari Ibu Maryati Malausebagai karyawan yang memberi pelayanan simpan pinjam modal UKM di kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai pada hari Senin tanggal 27Maret 2017 pukul 14.30 Wib, beliau menjelaskan tentang pelaksanaan dalam rapat anggota yang diselenggarakan oleh Pengurus Koperasi dan pihak UMKM, bahwa Rapat anggota merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam koperasi simpan pinjam (kredit) yang diadakan satu kali dalam setahun, dan dimana setiap anggota mempunyai hak suara dalam Rapat tersebut.

Kemudian dari hasil wawancara dengan Bapak Alfred Rianto Tambunan sebagai karyawan yang memberi pelayanan simpan pinjam modal UKM di kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai pada hari Selasa tanggal 28 Maret 2017 pukul 10.00 Wibbahwa pelaksanaan dalam rapat anggota yang diselenggarakan oleh Pengurus Koperasi dan pihak

UMKM, diberitahukan melalui surat tercatat sekurang-kurangnya 14 hari terlebih dahulu kepada anggota-anggotanya. Kemudian dijelaskan bahwa Rapat Anggota sah jika yang hadir lebih dari separuh dari jumlah seluruh anggota koperasi. Kemudian keputusan Rapat Anggota sedapat mungkin diambil berdasarkan hikmat kebijaksanaan dan permusyawaratan.

Adapun hasil wawancara dengan Ibu Susanty sebagai pemilik Usaha Mikro (Pengusaha Salon Kecantikan) di Kota Tanjung Balaipada hari Selasa tanggal 28 Maret 2017 pukul 13.00 Wibmenyatakan bahwa tanggung jawab para pengurus dan karyawan di kantor Koperasi Simpan Pinjam dalam melaksanakan pelayanan simpan pinjam, sudah baik dan disiplin.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa wewenang dan tanggung jawab pengurus Koperasidalam membangun dan mengembangkan potensi ekonomi anggota koperasi pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya, serta berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi sudah berjalan dengan baik.

c. Prosedur dan Mekanisme Kerja dalam proses pelaksanaan simpan pinjam modal UMKM;

Prosedur dan mekanisme kerja merupakan tahapan-tahapan kerja yang sangat penting dalam proses pelaksanaan tugas, terutama dalam pemberian

pelayanan simpan pinjam modal usaha UMKM di Kantor Koperasi Simpan pinjam Kota Tanjungbalai.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Sandra Agus P Manurungselaku Manager Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai pada hari Senin tanggal 27 Maret 2017 pukul 11.30 Wib diperoleh data bahwa proses pelaksanaan pelayanan anggota simpan pinjam sudah menjalankan pekerjaannya dengan baik. Adapun mengenai prosedur tata kerja pelayanan simpan pinjam modal usaha pada Kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balaisudah diupayakan sesuai denganpedoman yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Alfred Rianto Tambunan sebagai karyawan yang memberi pelayanan simpan pinjam modal UKM di kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai pada hari Senin tanggal 27 Maret 2017 pukul 14.45 Wib, menyatakan bahwa Prosedur dan Mekanisme Kerja dalam proses pelaksanaan simpan pinjam modal UMKM padaKantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai ketentuan atau persyaratan harus sesuai dengan pedoman yang telah diatur dalam Anggaran Dasar Koperasi Simpan Pinjam, yaitu pengelolaan koperasi

dilakukan oleh pengurus yang bertugas memimpin dan melakukan usaha koperasi, sehingga pengurus bertanggung jawab mengenai segala kegiatan koperasi dan usahanya kepada Rapat Anggota.

Selain itu menurut Ibu Maryati Malausebagai karyawan yang memberi pelayanan simpan pinjam modal UKM di kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai pada hari Selasa tanggal 28 Maret 2017 pukul 14.30 Wib, menyatakan bahwa pelaksanaan simpan pinjam modal UMKM pada Kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai sudah diinformasikan secara terbuka. Hal yang sama dikemukakan oleh Ibu Susanty sebagai pemilik Usaha Mikro (Pengusaha Salon Kecantikan) di Kota Tanjung Balai, menyatakan bahwaprosedur simpan pinjam mudah di pahami. Selain itu beliau mengatakan bahwa prosedur dalam pemberian pelayanan pinjaman usaha di koperasi Simpan pinjam sudah jelas dan mudah di pahamitermasuk caramenyampaikan kepada masyarakat. Memang dalam hal pelayanan simpan pinjam usaha pada Kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai memang sudah cukup jelas pelayanannya sesuai dengan yang diharapkan olah para anggota koperasi simpan pinjam.

d. Kepuasan Masyarakat/Anggota Koperasi dalam menerima pelayanan simpan pinjam UMKM;

Kepuasan masyarakat atau anggota Koperasi dalam menerima pelayanan simpan pinjam modal usaha UMKM di kantor Koperasi Simpan Pinjam Kota

Tanjungbalai merupakan hal yang sangat diharapkan oleh para anggota Koperasi atau masyarakat, karena itu perlu usaha untuk mengembangkan potensi yang dimiliki para pelayan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Jumat tanggal 24 Maret 2017 pukul 09.15 wib, dengan Bapak Sandra Agus P Manurungselaku Manager Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai; menyatakan bahwa usaha untuk mengembangkan potensi dan usaha perekonomian anggota agar menjadi kuat, mandiri dan profesional adalah dengan mengembangkan jaringan kerjasama usaha antar anggota dan antara anggota dengan lembaga usaha lain yang relevan, serta memberikan pelayanan jasa perlindungan kepada anggota. Sehingga anggota atau masyarakat pengusaha UMKM sudah merasa puas dengan pelayanan simpan pinjam modal usaha yang diberikan oleh para karyawan Koperasi Simpan pinjam Pemerintah kota Tanjung Balai. Selanjutnya dari hasil wawancara dengan Bapak Alfred Rianto Tambunan sebagai karyawan yang memberi pelayanan simpan pinjam modal UKM di kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai pada hari Selasa tanggal 28 Maret 2017, menyatakan bahwa mengem-bangkan jaringan kerja sama usaha antar anggota dengan lembaga usaha lain yang relevan adalah dengan cara melakukan kemitraan dalam usaha jasa simpan pinjam untuk memenuhi kebutuhan para anggota koperasi simpan pinjam.

Selanjutnya dalam hal karyawan telah melakukan tugas pekerjaan/ pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat dalam melayani simpan pinjam

modal usaha, beliau mengatakan bahwa pada dasarnya karyawan di kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah kota Tanjung Balai telah melakukan tugas pekerjaan/ pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat dalam melayani simpan pinjam modal usaha para pengusaha UMKM.

Begitu juga tanggapan dari Ibu Maryati Malau sebagai karyawan yang memberi pelayanan simpan pinjam modal UKM di kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai, yang menyatakan bahwa pelayanan jasa perlindungan kepada anggota adalah dengan cara memberikan jaminan atas keamanan terhadap pemberian jasa pelayanan di bidang simpan pinjam anggota koperasi. Sehingga koperasi simpan pinjam memberikan pelayanan simpan pinjam modal usaha sesuai dengan yang dibutuhkan anggotanya.

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan Ibu Susanty sebagai pemilik Usaha Mikro (Pengusaha Salon Kecantikan) di Kota Tanjung Balai pada hari Selasa tanggal 28 Maret 2017 pukul 15,00, menyatakan bahwa pelayanan jasa perlindungan kepada anggota sudah cukup baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masyarakat / anggota koperasi pada umumnya merasa puas. Hal ini disebabkan oleh adanya pelayanan jasa perlindungan.

e. Sarana dan fasilitas kerja yang memadai dalam pelaksanaan pemberian pelayanan simpan pinjam UMKM;

Sarana dan fasilitas kerja merupakan aspek yang sangat penting dalam mendukung proses pelaksanaan tugas, terutama dalam pemberian pelayanan simpan pinjam modal usaha UMKM di Kantor Koperasi Simpan Pinjam Kota Tanjungbalai. Sehingga untuk terpeliharanya sarana dan fasilitas kerja dibutuhkan pengurus dan anggota pengurus yang benar-benar mampu mengawasi penggunaannya.

Hasil wawancara pada hari Jumat tanggal 24 Maret 2017 dengan Bapak Drs. Joksan Situmorang selaku Pimpinan Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai, menyatakan bahwa anggota biasa mempunyai hak memilih dan dipilih menjadi anggota pengurus dan pengawas. selain itu pengawasan pelaksanaan simpan pinjam dilaksanakan sesuai dengan pasal 11 AD/ART koperasi simpan UMKM. Anggota pengawasan terdiri dari atas 3 (tiga) orang dengan unsur Ketua, Sekretaris, dan Anggota dengan masa jabatan selama 5 (lima) tahun. Anggota Pengawas setiap waktu dapat diberhentikan oleh Rapat Anggota bila terbukti melakukan pelanggaran sesuai dengan yang telah ditentukan dalam Anggaran Dasar koperasi.

Selanjutnya Bapak Drs. Joksan Situmorang, menyatakan bahwa anggota koperasi dapat menjalankan kewajibannya dengan memberi informasi bahwa setiap anggota mempunyai hak dalam mengemukakan pendapat atau saran-saran kepada pengurus di dalam maupun di luar rapat anggota, baik diminta maupun tidak diminta. Sementara itu menurut Bapak Alfred Rianto Tambunan sebagai karyawan yang memberi pelayanan simpan pinjam modal UKM di

kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai. mengenai pertanyaan tentang apakah anggota biasa mempunyai hak memilih dan dipilih menjadi anggota pengurus dan pengawas, beliau mengatakan bahwa anggota biasa mempunyai hak memilih dan dipilih menjadi anggota pengurus dan pengawas yang dilakukan dalam Rapat Anggota.

Kemudian juga diperoleh informasi bahwa penggunaan sarana dan fasilitas pelayanan yang tersedia di kantor Koperasi Simpan Pinjam Kota Tanjung Balai sudah memenuhi kebutuhan dalam pelaksanaan tugas pelayanan, terutama fasilitas dalam proses administrasi pelayanan simpan pinjam modal usaha.

Lebih lanjut dalam wawancara dengan Ibu Maryati Malau sebagai karyawan yang memberi pelayanan simpan pinjam modal UKM di kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai menjelaskan bahwa dalam melakukan pengawasan dan pengendalian sarana dan fasilitas kerja yang diberikan kepada pihak Koperasi Simpan Pinjam. Beliau juga mengatakan bahwa pengawasan dalam pelaksanaan tugas dan pemeliharaan serta pengendalian sarana dan fasilitas kerja dilakukan Badan Pengawas Internal yang ada di Kopersi Simpan Pinjam Kota Tanjung Balai. Adapun pengawasan dan pengendalian sarana dan fasilitas kerja yang merupakan bantuan dari pemerintah kepada pihak Koperasi Simpan Pinjam dilakukan oleh aparat Pemerintah Daerah yang memiliki fungsi pengawasan yaitu Inspektorat Daerah Pemerintah Kota Tanjung Balai. Kemudian dalam pengendalian kegiatan

Koperasi Simpan Pinjam dilakukan oleh Walikota Tanjung Balai melalui Dinas Koperasi dan UKM Pemerintah Kota Tanjung Balai.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber sebagaimana diuraikan di atas, maka tahap berikutnya dilakukan pembahasan untuk menganalisis hasil wawancara.

Adapun analisis hasil wawancara tersebut adalah sebagai berikut;

1. Ketepatan Waktu dalam proses pelaksanaan simpan pinjam modal UMKM

Ketepatan waktu dalam hal ini adalah ketepatan waktu yang teratur dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan simpan pinjam modal usaha UMKM yang dilakukan oleh Koperasi simpan pinjam Kota Tanjung balai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber mengenai pertanyaan wawancara tentang usaha/upaya apa dalam menggiatkan anggota untuk menyimpan pada Koperasi Kredit atau Simpan Pinjam secara teratur dalam rangka membangun permodalan yang kuat dan sehat, yang menyatakan bahwa usaha/upaya dalam menggiatkan anggota untuk menyimpan pada Koperasi Kredit Simpan Pinjam secara teratur dalam rangka membangun permodalan yang kuat dan sehat terhadap anggotanya adalah dengan mengadakan sosialisasi mengenai penggunaan modal usaha dalam mengembangkan potensi usaha yang ada. Kemudian untuk mencapai tujuan perkoperasian maka koperasi simpan

pinjam menyelenggarakan usaha seperti memberikan pelayanan pinjaman atau kredit kepada anggota, dan membina/ mengembangkan potensi dan usaha perekonomian anggota agar menjadi kuat, mandiri, dan profesional. Usaha lain yang dilakukan oleh pengurus koperasi adalah dengan memberikan bimbingan manajemen koperasi kredit dan kewirausahaan kepada anggota koperasi simpan pinjam.

Kemudian mengenai bagaimana nasabah melaksanakan kewajiban untuk membayar pinjaman di Koperasi Simpan Pinjam, yang menyatakan bahwa nasabah dalam melaksanakan kewajiban untuk membayar pinjaman di Koperasi Simpan Pinjam dengan cara mencicil atau membayar cicilan pinjaman untuk setiap bulannya sesuai dengan jumlah yang sudah ditentukan terhadap masing-masing nasabah.

Adapun ketepatan waktu dalam proses pelaksanaan memberikan pinjaman modal usaha, menurut para narasumber menyatakan bahwa ketepatan waktu dalam proses pelaksanaan memberikan pinjaman modal usaha pada Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai sudah dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yaitu sesuai dengan jam kantor mulai dari pukul 7.30 sampai dengan pukul 15.30.

Proses pelayanan simpan pinjam Modal Usaha UMKM pada Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai juga sudah sesuai dengan waktu yang dibutuhkan, yaitu waktu yang dibutuhkan untuk proses pelaksanaan pelayanan simpan pinjam di koperasi ini sekitar dalam tempo 5 (lima) jam

administrasi pelayanannya sudah selesai. Demikian juga halnya dengan disiplin dalam proses pelaksanaan simpan pinjam modal Usaha sudah sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan.

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan para narasumber juga menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan simpan pinjam modal Usaha di Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai sudah sesuai dengan harapan dan para pengusaha merasa puas dengan sikap para pelayan di kantor koperasi yang selalu bersikap adil dalam memberikan pelayanan. Kemudian dalam kaitannya dengan ketepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan yaitu dalam proses pelaksanaan pelayanan dapat dilaksanakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan tepat waktu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber sebagai karyawan yang memberi pelayanan simpan pinjam modal UKM di kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai, diperoleh informasi atau data ketepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan, yang menyatakan bahwa kalau pelayanannya simpan pinjam pada dasarnya sudah tepat waktu. Demikian juga dari hasil wawancara dengan para narasumber yang memberi pelayanan simpan pinjam modal UKM di kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai, yang menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan simpan pinjam sudah baik dan efektif, waktunya juga sudah tepat.

Dari hasil wawancara para narasumber di atas dapat disimpulkan bahwa usaha/ upaya dalam menggiatkan anggota untuk menyimpan pada Koperasi Kredit Simpan Pinjam secara teratur dalam rangka membangun permodalan yang kuat dan sehat adalah dengan mengadakan sosialisasi mengenai penggunaan modal usaha dalam mengembangkan potensi usaha yang ada. Kemudian untuk mencapai tujuan usaha perkoperasian maka koperasi simpan pinjam menyelenggarakan usaha seperti memberikan pelayanan pinjaman atau kredit kepada anggota, dan membina/ mengembangkan potensi dan usaha perekonomian anggota agar menjadi kuat, mandiri, dan profesional. Usaha lain yang dilakukan oleh pengurus koperasi adalah dengan memberikan bimbingan manajemen koperasi kredit dan kewirausahaan kepada anggota koperasi simpan pinjam.

Kemudian dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor Koperasi Simpan Pinjam Kota Tanjung Balai terhadap anggota simpan pinjam sudah dilaksanakan tepat waktu dan efektif, serta tidak pernah mengulur waktu dan tidak pernah berbelit-belit, tidak pernah lama, dan kecepatan pelayanannya di kantor koperasi ini terlalu cepat, karena anggota simpan pinjam di kantor koperasi ini tidak semuanya Pegawai Negeri Sipil.

2. Wewenang dan Tanggung Jawab dalam proses pelaksanaan simpan pinjam modal UMKM;

Bentuk wewenang dan tanggung jawab dalam proses pelaksanaan simpan pinjam modal usaha UMKM yang dilakukan oleh Koperasi Simpan Pinjam Kota Tanjungbalai yang datanya diperoleh dari hasil wawancara dengan pengurus dan karyawan koperasi adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber di Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai, menyatakan bahwa wewenang dan tanggung jawab pengurus Koperasi adalah membangun dan mengembangkan potensi ekonomi anggota koperasi pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya, serta berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi. Hal ini tercermin dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan yang sudah diatur dalam anggaran dasar dan anggaran rumah tangga koperasi simpan pinjam.

Selanjutnya mengenai wewenang dan tanggung jawab juga diperoleh informasi dari Ibu para narasumber yang memberi pelayanan simpan pinjam modal UMKM di kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai, yang menyatakan tentang pelaksanaan dalam rapat anggota yang diselenggarakan oleh Pengurus Koperasi dan pihak UMKM, bahwa Rapat anggota merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam koperasi simpan pinjam (kredit) yang diadakan satu kali dalam setahun, dan dimana setiap anggota mempunyai hak suara dalam Rapat tersebut. Kemudian dari hasil

wawancara dengan para narasumber yang memberi pelayanan simpan pinjam modal UKM di kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balaidi peroleh informasi atau data tentang bagaimana pelaksanaan dalam rapat anggota yang diselenggarakan oleh Pengurus Koperasi dan pihak UMKM, yang menyatakan bahwa tanggal dan tempat Rapat Anggota harus diberitahukan melalui surat tercatat sekurang-kurangnya 14 hari terlebih dahulu kepada anggota-anggotanya. Kemudian dijelaskan bahwa Rapat Anggota sah jika yang hadir lebih dari separuh dari jumlah seluruh anggota koperasi. Kemudian keputusan Rapat Anggota sedapat mungkin diambil berdasarkan hikmat kebijaksanaan dan permusyawaratan.

Kemudian mengenai pemberian pelayanan simpan pinjam modal usaha dari pihak Koperasi sudah menunjukkan sikap yang baik dan mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan kepada pemilik Usaha UMKM, para narasumber di Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai, menyatakan bahwa pada dasarnya pihak koperasi sudah menunjukkan sikap yang baik dan mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan kepada pemilik Usaha UMKM karena hal tersebut sudah menjadi tanggung jawab pengurus koperasi simpan pinjam, dan pihak koperasi dalam memberikan pelayanan simpan pinjam modal usaha sudah menjadi kewajiban dalam memberikan kesan yang baik.

Adapun hasil wawancara dengan narasumber sebagai pemilik Usaha Mikro (Pengusaha Salon Kecantikan) di Kota Tanjung Balai diperoleh informasi atau data tentang tanggung jawab para pengurus dan karyawan di kantor Koperasi Simpan Pinjam dalam melaksanakan pelayanan simpan pinjam, beliau mengatakan bahwa tanggung jawab sudah baik dan disiplin.

Dari hasil wawancara dengan para narasumber tersebut di atas, maka dapat disimpulkan wewenang dan tanggung jawab dalam proses pelaksanaan simpan pinjam koperasi terhadap anggota adalah wewenang dan tanggung jawab pengurus Koperasi adalah membangun dan mengembangkan potensi ekonomi anggota koperasi pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya. Dilain pihak bahwa tanggung jawab dalam melaksanakan proses pelayanan simpan pinjam modal usaha terhadap anggota koperasi yang dilakukan oleh para pelaksana pelayanan di kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai sudah cukup baik, artinya para pelaksana pelayanan tersebut sudah memiliki tanggung jawab dan disiplin dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kewenangannya.

3. Prosedur dan Mekanisme Kerja dalam proses pelaksanaan simpan pinjam modal UMKM;

Pembahasan tentang Prosedur dan mekanisme kerja dalam proses pelaksanaan

simpan pinjam modal usaha UMKM dapat diuraikan sebagai berikut;

Dari hasil wawancara dengan narasumber di Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai diperoleh data bahwa proses pelaksanaan pelayanan anggota simpan pinjam sudah menjalankan pekerjaannya dengan baik. Selanjutnya mengenai prosedur tata kerja pelayanan simpan pinjam modal usaha pada Kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai sudah diupayakan sesuai dengan pedoman yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan para narasumber sebagai karyawan yang memberi pelayanan simpan pinjam modal UKM di kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai, diperoleh informasi atau data bahwa mengenai Prosedur dan Mekanisme Kerja dalam proses pelaksanaan simpan pinjam modal UMKM pada Kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai dalam kaitannya dengan pertanyaan tentang bagaimana ketentuan atau persyaratan yang didapatkan dalam menjalankan prosedur dan mekanisme, beliau mengatakan bahwa ketentuan atau persyaratan yang didapatkan dalam menjalankan prosedur dan mekanisme adalah sesuai dengan pedoman yang telah diatur dalam Anggaran Dasar Koperasi Simpan Pinjam, yaitu pengelolaan koperasi dilakukan oleh pengurus yang bertugas memimpin dan melakukan

usaha koperasi, sehingga pengurus bertanggung jawab mengenai segala kegiatan koperasi dan usahanya kepada Rapat Anggota.

Dari hasil wawancara dengan narasumber sebagai karyawan yang memberi pelayanan simpan pinjam modal UKM di kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai, diperoleh informasi bahwa hal – hal yang berkaitan dengan proses pelaksanaan simpan pinjam modal UMKM pada Kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai sudah diinformasikan secara terbuka.

Dari hasil wawancara dengan narasumber sebagai pemilik Usaha Mikro (Pengusaha Salon Kecantikan) di Kota Tanjung Balai, diperoleh informasi atau data bahwa prosedur mudah di pahami cara menyampaikan kepada masyarakat, yang menyatakan bahwa prosedur dalam pemberian pelayanan pinjaman usaha di koperasi Simpan pinjam sudah jelas dan mudah di pahami cara menyampaikan kepada masyarakat. Memang dalam hal pelayanan simpan pinjam usaha pada Kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai memang sudah cukup jelas pelayanannya sesuai dengan yang diharapkan oleh para anggota koperasi simpan pinjam.

Dari uraian tersebut di atas, apabila dikaitan dengan harapan dan tujuan yang dikehendaki kebijakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan

Publik, maka dapat dikatakan bahwa proses dan prosedur yang dijalankan sudah cukup memadai dengan menpedomani keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Sehingga proses pelaksanaan pelayanan di Kantor Koperasi Simpan Pinjam pemerintah Kota Tanjung Balai sudah dapat dikatakan bahwa prosedur pelaksanaan tugas sudah memenuhi standar pelayanan minimal sesuai konsepsi keilmuan pelayanan prima.

Dengan demikian dari hasil wawancara dengan para narasumber tersebut di atas maka, dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan modal usaha UMKM di Koperasi Simpan Pinjam terhadap anggota koperasi simpan pinjam sudah terlaksana dengan sebaik-baiknya. Kemudian dalam pelaksanaannya disesuaikan dengan prosedur yang harus ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya dengan telah adanya pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik tersebut harus disosialisasikan Selanjutnya dalam proses pemberian pelayanan simpan pinjam modal usaha UMKM yang dilaksanakan di Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai maka dalam pelaksanaannya dilakukan dengan prosedur dan harus ada tahapan-tahapan dalam memberikan pelayanan kepada anggota simpan pinjam dan perlu ada gambaran pelayanan dalam bentuk brosur sehingga anggota simpan pinjam tahu dan paham bagaimana prosedurnya.

4. Kepuasan Masyarakat/Anggota Koperasi dalam menerima pelayanan simpan pinjam UMKM;

Analisis data tentang kepuasan masyarakat/anggota Koperasi dalam menerima pelayanan simpan pinjam modal UMKM dapat diuraikan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber di Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai; mengenai usaha untuk mengembangkan potensi dan usaha perekonomian anggota agar menjadi kuat, mandiri dan profesional, yang menyatakan bahwa usaha untuk mengembangkan potensi dan usaha perekonomian anggota agar menjadi kuat, mandiri dan profesional adalah dengan mengembangkan jaringan kerjasama usaha antar anggota dan antara anggota dengan lembaga usaha lain yang relevan, serta memberikan pelayanan jasa perlindungan kepada anggota. Sehingga anggota atau masyarakat pengusaha UMKM sudah merasa puas dengan pelayanan simpan pinjam modal usaha yang diberikan oleh para karyawan Koperasi Simpan pinjam Pemerintah kota Tanjung Balai.

Selanjutnya dari hasil wawancara para narasumber sebagai karyawan yang memberi pelayanan simpan pinjam modal UMKM di kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai. Mengenai pengembangan jaringan kerja sama usaha antar anggota dengan lembaga usaha lain yang relevan, yang mengatakan bahwa mengembangkan jaringan kerja sama usaha antar anggota dengan lembaga usaha lain yang relevan adalah dengan cara melakukan

kemitraan dalam usaha jasa simpan pinjam untuk memenuhi kebutuhan para anggota koperasi simpan pinjam.

Selanjutnya dalam hal karyawan telah melakukan tugas pekerjaan/ pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat dalam melayani simpan pinjam modal usaha, yang mengatakan bahwa pada dasarnya karyawan di kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah kota Tanjung Balai telah melakukan tugas pekerjaan/pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat dalam melayani simpan pinjam modal usaha para pengusaha UMKM.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber sebagai karyawan yang memberi pelayanan simpan pinjam modal UKM di kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai, menyatakan bahwa pelayanan jasa perlindungan kepada anggota adalah dengan cara memberikan jaminan atas keamanan terhadap pemberian jasa pelayanan di bidang simpan pinjam anggota koperasi. Sehingga koperasi simpan pinjam memberikan pelayanan simpan pinjam modal usaha sesuai dengan yang dibutuhkan anggotanya/masyarakat.

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan narasumber sebagai pemilik Usaha Mikro (Pengusaha Salon Kecantikan) di Kota Tanjung Balai mengenai bagaimana pelayanan jasa perlindungan kepada anggota, yang menyatakan bahwa pelayanan jasa perlindungan kepada anggota cukup baik.

Dengan demikian dari hasil wawancara dengan para narasumber tersebut di atas maka, dapat disimpulkan bahwa masyarakat/ pengusaha UMKM sudah merasa puas dengan pelayanan simpan pinjam modal usaha yang diberikan oleh

para karyawan Koperasi Simpan pinjam Pemerintah kota Tanjung Balai, dan Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah kota Tanjung Balai telah memberikan pelayanan simpan pinjam modal usaha sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat serta kemampuan karyawan Koperasi Simpan Pinjam Kota Tanjung Balai dalam memberikan pelayanan simpan pinjam modal Usaha sudah cukup profesional.

5. Sarana dan fasilitas kerja yang memadai dalam pelaksanaan pemberian pelayanan simpan pinjam UMKM;

Sarana dan fasilitas kerja dalam pelaksanaan pemberian pelayanan simpan pinjam modal usaha UMKM dapat diuraikan sebagai berikut.

Berdasarkan wawancara dengan para narasumber di Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai menyatakan bahwa anggota biasa mempunyai hak memilih dan dipilih menjadi anggota pengurus dan pengawas, sedangkan tentang pertanyaan bagaimana pengawasan atas jalannya organisasi dan usaha koperasi simpan pinjam menurut ketentuan yang berlaku, yang menyatakan bahwa pengawasan atas jalannya organisasi dan usaha simpan pinjam menurut ketentuan yang berlaku adalah bahwa pengawas dipilih dari anggota dalam Rapat Anggota terdiri dari 3 (tiga) orang dengan unsur Ketua, Sekretaris, dan Anggota dengan masa jabatan selama 5 (lima) tahun. Anggota Pengawas setiap waktu dapat diberhentikan oleh Rapat Anggota bila terbukti

melakukan pelanggaran sesuai dengan yang telah ditentukan dalam Anggaran Dasar koperasi.

Selanjutnya para narasumber memberi informasi mengenai setiap anggota dapat mengemukakan pendapat atau saran-saran kepada pengurus di dalam maupun di luar rapat anggota, baik diminta maupun tidak diminta, dimana dinyatakan bahwa setiap anggota mempunyai hak dalam mengemukakan pendapat atau saran-saran kepada pengurus di dalam maupun di luar rapat anggota, baik diminta maupun tidak diminta.

Selanjutnya juga diperoleh informasi mengenai penggunaan sarana dan fasilitas pelayanan yang tersedia di kantor Koperasi Simpan Pinjam Kota Tanjung Balai sudah memenuhi kebutuhan dalam pelaksanaan tugas pelayanan, dimana menyatakan bahwa penggunaan sarana dan fasilitas pelayanan yang tersedia di kantor Koperasi Simpan Pinjam Kota Tanjung Balai sudah memenuhi kebutuhan dalam pelaksanaan tugas pelayanan, terutama fasilitas dalam proses administrasi pelayanan simpan pinjam modal usaha.

Selanjutnya Berdasarkan wawancara dengan narasumber sebagai karyawan yang memberi pelayanan simpan pinjam modal UKM di kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai, mengenai anggota biasa mempunyai hak memilih dan dipilih menjadi anggota pengurus dan pengawas, yang menyatakan bahwa anggota biasa mempunyai hak memilih dan dipilih menjadi anggota pengurus dan pengawas yang dilakukan dalam Rapat Anggota.

Lebih lanjut dalam wawancara dengan narasumber sebagai karyawan yang memberi pelayanan simpan pinjam modal UKM di kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai menjelaskan bahwa Pemerintah Kota Tanjung Balai dalam melakukan pengawasan dan pengendalian sarana dan fasilitas kerja yang diberikan kepada pihak Koperasi Simpan Pinjam, menyatakan bahwa pihak Pemerintah Kota Tanjung Balai dalam melakukan pengawasan dan pengendalian sarana dan fasilitas kerja yang diberikan kepada pihak Koperasi Simpan Pinjam dilakukan oleh aparat Pemerintah Daerah yang memiliki fungsi pengawasan yaitu Inspektorat Daerah Pemerintah Kota Tanjung Balai. Kemudian dalam pengendalian kegiatan Koperasi Simpan Pinjam dilakukan oleh Walikota Tanjung Balai melalui Dinas Koperasi dan UKM Pemerintah Kota Tanjung Balai.

Dari penjelasan tersebut di atas maka penggunaan sarana dan fasilitas kerja yang tersedia di kantor Koperasi Simpan Pinjam Kota Tanjung Balai sudah memenuhi kebutuhan dalam pelaksanaan tugas pelayanan, narasumber menyatakan bahwa penggunaan sarana dan fasilitas kerja yang tersedia di kantor Koperasi Simpan Pinjam Kota Tanjung Balai sudah memenuhi kebutuhan dalam pelaksanaan tugas pelayanan, terutama fasilitas dalam proses administrasi pelayanan simpan pinjam modal usaha.

Begitu pula dalam hal kondisi sarana dan fasilitas kerja yang digunakan selama ini dalam pelaksanaan pelayanan simpan pinjam sudah memenuhi harapan masyarakat. Kemudian dalam hal pengawasan dan pengendalian sarana dan

fasilitas pelayanan di koperasi Simpan Pinjam, pihak Pemerintah Kota Tanjung Balaiselalu melakukan pengawasan dan pengendalian sarana dan fasilitas kerja yang diberikan kepada pihak Koperasi Simpan Pinjam yang dilakukan oleh aparat Pemerintah Daerah yang memiliki fungsi pengawasan yaitu Inspektorat Daerah Pemerintah Kota Tanjung Balai. Kemudian dalam pengendalian kegiatan Koperasi Simpan Pinjam dilakukan oleh Walikota Tanjung Balai melalui Dinas Koperasi dan UKM Pemerintah Kota Tanjung Balai.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam penggunaan sarana dan fasilitas kerja yang tersedia di kantor Koperasi Simpan Pinjam Kota Tanjung Balai sudah memenuhi kebutuhan dalam pelaksanaan tugas pelayanan, dan dalam melakukan pengawasan dan pengendalian sarana dan fasilitas kerja yang diberikan kepada pihak Koperasi Simpan Pinjam sudah dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Gie (2000;29) bahwa perlengkapan dan fasilitas, adalah suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja. Semakin baik sarana yang disediakan oleh perusahaan akan mempengaruhi semakin baiknya kerja seseorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan. Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa faktor waktu, tugas, produktivitas, motivasi, evaluasi kerja, pengawasan serta lingkungan kerja dan kelengkapan fasilitas sangat mempengaruhi peningkatan efektivitas dan seorang pegawai. Apabila faktor-faktor tersebut di atas tidak ada maka organisasi akan sulit untuk meningkatkan efektivitas kerja

pegawainya. Dalam hal ini termasuk organisasi Koperasi Simpan Pinjam Kota Tanjung Balai.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya serta berdasarkan hasil penelitian dan hasil wawancara, maka hasil penelitian Efektivitas Pelaksanaan Simpan Pinjam Modal UMKM Dalam Rangka Pelayanan Usaha Miro, Kecil dan Menengah pada Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai. adalah bahwa ketepatan waktu dalam proses pelaksanaan simpan pinjam modal usaha UMKM di Koperasi Simpan Pinjam Kota Tanjung Balai sudah teratur dan sesuai dengan harapan masyarakat serta para pengusaha merasa puas dengan sikap para pegawai di kantor koperasi yang selalu bersikap adil dalam memberikan pelayanan. Kemudian dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor Koperasi Simpan Pinjam Kota Tanjung Balai terhadap anggota simpan pinjam sudah dilaksanakan tepat waktu dan efektif, serta tidak pernah mengulur waktu dan tidak pernah berbelit-belit, tidak pernah lama, dan kecepatan pelayanannya di kantor koperasi ini terlalu cepat, karena anggota simpan pinjam di kantor koperasi ini tidak semuanya Pegawai Negeri Sipil.

Kemudian kegiatan pelayanan terhadap UMKM yang dilakukan Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai, merupakan usaha dalam menggiatkan anggota untuk menyimpan pada Koperasi Kredit Simpan Pinjam

secara teratur dalam rangka membangun permodalan yang kuat dan sehat terhadap anggotanya adalah dengan mengadakan sosialisasi mengenai penggunaan modal usaha dalam mengembangkan potensi usaha yang ada. Kemudian untuk mencapai tujuan maka koperasi simpan pinjam menyelenggarakan usaha seperti memberikan pelayanan pinjaman atau kredit kepada anggota, dan membina/mengembangkan potensi dan usaha perekonomian anggota agar menjadi kuat, mandiri, dan profesional. Usaha lain yang dilakukan oleh penguus koperasi adalah dengan memberikan bimbingan manajemen koperasi kredit dan kewirausahaan kepada anggota koperasi simpan pinjam. Kemudian dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai terhadap anggota koperasi simpan pinjam sudah dilaksanakan tepat waktu dan efektif, serta tidak pernah mengulur waktu dan tidak pernah berbelit-belit, tidak pernah lama, dan kecepatan pelayanannya di kantor koperasi ini terlalu cepat, karena anggota koperasi simpan pinjam di kantor koperasi simpan pinjam tersebut memiliki karyawan yang profesional dan terampil dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan modal usaha UMKM di Koperasi Simpan Pinjam terhadap anggota koperasi simpan pinjam sudah terlaksana dengan sebaik-baiknya. Kemudian dalam pelaksanaannya disesuaikan dengan prosedur yang sudah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya dalam proses pemberian

pelayanan simpan pinjam modal usaha UMKM yang dilaksanakan diKoperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai maka dalam pelaksanaannya dilakukan dengan prosedur dan harus ada tahapan-tahapan dalam memberikan pelayanan kepada anggota simpan pinjam dan perlu ada pedoman dan petunjuk pelayanan dalam bentuk brosur sehingga anggota simpan pinjam tahu dan paham bagaimana prosedurnya.

B. Saran

Berdasarkan uraian dan hasil pembahasan di atas, maka dalam penelitian Efektivitas Pelaksanaan Simpan Pinjam Modal UMKM Dalam Rangka Pelayanan Usaha Miro, Kecil dan Menengah pada Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai, saran yang penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Agar efektivitas pelaksanaan Simpan Pinjam Modal Usaha UMKM pada Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai dapat terlaksana dengan sebaik-baiknya maka perlu upaya dalam melakukan ketepatan waktu dalam proses pelaksanaan simpan pinjam modal usaha UMKM tersebut secara teratur dan sesuai dengan harapan masyarakat serta para pengusaha sehingga masyarakat merasa puas dalam menerima pelayanan.
2. Dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan modal usaha UMKM di Koperasi Simpan Pinjam Kota Tanjung Balai terhadap anggota koperasi simpan pinjam yang sudah terlaksana dengan sebaik-baiknya. Maka dalam

pelaksanaannya perlu disesuaikan dengan prosedur yang sudah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya dalam proses pemberian pelayanan simpan pinjam modal usaha UMKM yang dilaksanakan di Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung Balai maka dalam pelaksanaannya dilakukan dengan prosedur dan harus ada tahapan-tahapan dalam memberikan pelayanan kepada anggota simpan pinjam dan perlu ada pedoman dan petunjuk pelayanan dalam bentuk brosur sehingga anggota simpan pinjam tahu dan paham bagaimana prosedurnya.

3. Dalam hal masyarakat pengusaha UMKM sudah merasa puas dengan pelayanan simpan pinjam modal usaha yang diberikan oleh para karyawan Koperasi Simpan pinjam Pemerintah kota Tanjung Balai, namun perlu adanya peningkatan kinerja karyawan Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah kota Tanjung Balai dalam memberikan pelayanan simpan pinjam modal usaha sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat serta adanya peningkatan kemampuan/keterampilan karyawan Koperasi Simpan Pinjam Kota Tanjung Balai dalam memberikan pelayanan simpan pinjam melalui proses pendidikan dan pelatihan (Diklat) Kerja pelayan publik yang profesional.
4. Dalam hal penggunaan sarana dan fasilitas kerja yang tersedia di kantor Koperasi Simpan Pinjam Kota Tanjung Balai walaupun sudah memenuhi kebutuhan dalam pelaksanaan tugas pelayanan, masih perlu adanya kegiatan pemeliharaan atau perawatan dengan sebaik-baiknya. Kemudian dalam hal

pengawasan dan pengendalian sarana dan fasilitas kerja yang diberikan kepada pihak Koperasi Simpan Pinjam walaupun sudah dilaksanakan dengan sebaik-baiknya oleh pihak Pemerintah Daerah melalui aparat pengawasan sesuai dengan fungsinya, masih perlu adanya pengawasan internal dari pihak pengurus koperasi simpan pinjam.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, 2001 :*Menuju Pelayanan Prima*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Boediono, 2003 :*Pelayanan Prima*, Rinneka Cipta, Jakarta.
- Barata, 2004 :*Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : Elexmedia Komputindo
- Efendi, 2000 *Pembangunan Kualitas Admnistrasi Negara*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Lukman, Sampara, 2000 :*Manajemen Konsep Aplikasi Dalam Perencanaan, Pengawasan dan Pengambilan Keputusan*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Moleong, 2002 :*Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Rosda Karya
- Moenir, 1992.*Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- .Nawawi, Handari, 1991: *Metode Penelitian Survei*, Liberty, Yogyakarta.
- , 1992 :*Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gaja Mada Pers: Yogyakarta.
- Gibson, 1992; *Administrasi Negara*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Ratminto dan Atik, 2005 :*Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sianipar, 2008 :*Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta : LAN
- Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2006: *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara
- Siagian S.P, 2000, *Efektivitas Organisasi*, Jakarta Sinar Harapan.
- Sugiarto, 1991 :*Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Sumartono, 2007 :*Refleksi Otonomi Daerah Terhadap Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Menuju Good Local Governance*, Jakarta
- Syahril, 1991 :*Pelayanan Bimbingan*, Padang
- Swastika, 2005 :*Pelayanan Prima*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Tjiptono, 2002 :*Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Penerbit Pustaka
Utama

The Liang Gie, 1998 :*Kamus Administrasi Perkantoran, Ilmu Teknologi*, Jakarta;

Terry, George R, 1986: *Prinsip-prinsip Manajemen*, Bumi Aksara, Jakarta.

Winardi.j,1990, *Motivasi dan Pemasalahan dalam Manajemen*, Jakarta, PT Raja
Grafindo Perkasa

Dokumen Negara

Undang Undang RI Nomor 17 Tahun 2012 Tentang Perkoperasian.

Undang Undang RI Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil dan
Menengah;

Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang
Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah;

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

DAFTAR WAWANCARA

Judul Penelitian : EFEKTIVITAS PELAKSANAAN SIMPAN PINJAM
MODAL

UMKM DALAM RANGKA PELAYANAN USAHA
MIKRO

KECIL DAN MENENGAH PADA KOPERASI
SIMPAN

PINJAM PEMERINTAH KOTA TANJUNG BALAI

Nama Peneliti : RIRI MAILINA (NPM: 1303100087)

Lokasi Penelitian : Kantor Koperasi Simpan Pinjam Pemerintah Kota Tanjung
Balai

Pertanyaan Penelitian:

- 1. Ketepatan Waktu dalam proses pelaksanaan simpan pinjam modal UMKM**
 - a. Menurut Bapak/Ibu usaha/upaya apa dalam menggiatkan anggota untuk menyimpan pada Koperasi Kredit (KOPDIT) secara teratur dalam rangka membangun permodalan yang kuat dan sehat ?
 - b. Menurut Bapak/Ibu bagaimana nasabah melaksanakan kewajiban untuk membayar pinjaman di Koperasi Simpan Pinjam ?

- c. Menurut Bapak/Ibu bagaimana ketepatan waktu dalam proses pelaksanaan memberikan pinjaman modal usaha ?

2. Wewenang dan Tanggung Jawab dalam proses pelaksanaan simpan pinjam modal UMKM;

- a. Menurut Bapak/Ibu bagaimana wewenang dan tanggung jawab pengurus Koperasi ?
- b. Menurut Bapak/Ibu bagaimana pelaksanaan dalam rapat anggota yang diselenggarakan oleh Pengurus Koperasi dan pihak UMKM ?

3. Prosedur dan Mekanisme Kerja dalam proses pelaksanaan simpan pinjam modal UMKM;

- a. Menurut Bapak/Ibu bagaimana ketentuan atau persyaratan yang didapatkan dalam menjalankan prosedur dan mekanisme ?
- b. Menurut Bapak/Ibu apakah prosedur mudah di pahami cara menyampaikan kepada masyarakat ?

4. Kepuasan Masyarakat/Anggota Koperasi dalam menerima pelayanan simpan pinjam UMKM;

- a. Menurut Bapak/Ibu bagaimana usaha untuk mengembangkan potensi dan usaha perekonomian anggota agar menjadi kuat, mandiri dan profesional ?

- b. Menurut Bapak/Ibu bagaimana mengembangkan jaringan kerja sama usaha antar anggota dengan lembaga usaha lain yang relevan ?
- c. Menurut Bapak/Ibu bagaimana pelayanan jasa perlindungan kepada anggota ?

5. Sarana dan fasilitas kerja yang memadai dalam pelaksanaan pemberian pelayanan simpan pinjam UMKM;

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah setiap mengemukakan pendapat atau saran-saran kepada pengurus di dalam maupun di luar rapat anggota, baik diminta maupun tidak diminta ?
- b. Menurut Bapak/Ibu apakah anggota biasa mempunyai hak memilih dan dipilih menjadi anggota pengurus dan pengawas ?
- c. Menurut Bapak/Ibu bagaimana pengawasan atas jalannya organisasi dan usaha KOPDIT menurut ketentuan yang berlaku ?

Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di
Tempat

Perihal : Permohonan Perubahan Judul Skripsi

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikumWr. Wb

Dengan hormat, yang bertandatangan di bawahini:

Nama Mahasiswa : RIRI MAILINA
NPM : 1303100087
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Mengajukan permohonan perubahan judul skripsi, sebagai berikut :

Efektivitas Pelaksanaan Simpan Pinjam Modal UKM dalam Rangka Pelayanan
Usaha Mikro Kecil Menengah pada Koperasi Simpan Pinjam
Pemerintah Kota Tanjung Balai

Menjadi:

Efektivitas Pelaksanaan Simpan Pinjam Modal UMKM dalam Rangka Pelayanan
Usaha Mikro Kecil Menengah pada Koperasi Simpan Pinjam
Pemerintah Kota Tanjung Balai

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan untuk dapat pengurusan selanjutnya.
Akhirnya atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

Medan, 13 Januari 2017

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Negara



(NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd)

Hormat Pemohon,



(RIRI MAILINA)



KOPDIT CU FAJAR BARU
Badan Hukum NO. 518.503/02/BH/11/PAD/KUK/2008
Nomor Induk Koperasi : 1272010020038
Jl.Jend.Sudirman Km. 4 Sijambi Telp. 0623 - 596292
TANJUNGBALAI 21369



DAPERMA : 530

DAKESMA : 007

SPD. No. 076

Nomor : 29 /CU-FB/IV/2017
Lampiran :
Perihal : Izin Penelitian Mahasiswa

Tanjungbalai, 29 MARET 2017

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di -

Medan

Sehubungan dengan surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 419/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2017, tanggal 13 Maret 2017 tentang izin Penelitian Mahasiswa, pada prinsipnya kami memberikan izin untuk melaksanakan penelitian mahasiswa di Kopdit. CU. Fajar Baru mulai tanggal 29 Maret 2017 dengan nama :

Nama : RIRI MAILINA
N P M : 1303100087
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Semester : VIII (delapan) Tahun Akademik 2016/2017
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PELAKSANAAN SIMPAN PINJAM MODAL UMKM
DALAM RANGKA PELAYANAN USAHA MIKRO KECIL MENENGAH
PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMERINTAHAN KOTA
TANJUNGBALAI

Demikian hal ini disampaikan dan diucapkan terimakasih.

cc. Pertinggal



DEWAN PIMPINAN
KETUA

NGOLU SITUMORANG



Unggul, Cerdas & Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING
Nomor : 419 /SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2017

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 1 Tahun 2003 dan Rekomendasi Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara tertanggal **12 November 2016** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **RIRI MAILINA**
N P M : 1303100087
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2016/2017
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAKSANAAN SIMPAN PINJAM MODAL UMKM DALAM RANGKA PELAYANAN USAHA MIKRO KECIL MENENGAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMERINTAHAN KOTA TANJUNG BALAI.**

Pembimbing I : Dedi Amrizal.,S.Sos., M.Si.

Pembimbing II : Nalil Khairiah., S.IP., M.Pd..

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 1 Tahun 2015 tanggal 13 Muharram 1437 H / 26 Oktober 2015 M.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa kadaluarsa tanggal 12 November 2017

Ditetapkan di Medan,
ada Tanggal, 16 Jumadil Awal 1438 H
13 Pebruari 2017 M

Dekan

Drs. Tasrif Syam., M.Si.

Tembusan :

1. Ketua P.s. Ilmu Administrasi Negara
2. Pembimbing I dan II ybs. Di Medan;
3. Peringgal.



Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila mematuhi ketentuan nomor dan tanggal

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : http://www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 30 - Desember 2016.

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : RIRI MAILINA
N P M : 1303100087
Jurusan : Administrasi Pembangunan

mengajukan permohonan mengikuti seminar proposal skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. /SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/20..... tanggal

dengan judul sebagai berikut :
EFEKTIVITAS PELAKSANAAN SIMPAN PINJAM MODAL UMKM
DALAM RANGKA PELAYANAN USAHA MIKRO KECIL
MEMENANG PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMERINTAH
KOTA TANJUNG BALAI

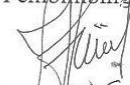
Bersama permohonan ini turut saya lampirkan foto copy :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK-1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda bukti lunas biaya seminar proposal skripsi;
7. Proposal skripsi yang telah disahkan oleh kedua pembimbing (rangkap 5).

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Menyetujui :

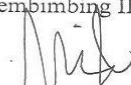
Pembimbing I


(Dedl. Amr. Lat. S. Sos. M. Si.)

Pemohon,


(RIRI MAILINA.....)

Pembimbing II


(Nah. Khairah. Sip. M. Pd.)



Unggul, Cerdas dan Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474

Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Nomor : 419 / KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2017

Medan, 16 Jumadil Akhir 1438 H

Lampiran : -:-

13 Maret 2017 M

Hal : *Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa*

No.	
11	NA
12	AFF
13	FAL
14	RIRI
15	SUS

Kepada : Yth, Bapak Pimpinan Koperasi
Kota Tanjung Balai
di -
Tempat

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak / Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama mahasiswa : **RIRI MAILINA**
N P M : 1303100087
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2016 / 2017
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAKSANAAN SIMPAN PINJAM MODAL UMKM DALAM RANGKA PELAYANAN USAHA MIKRO KECIL MENENGAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMERINTAHAN KOTA TANJUNG BALAI.**

EMBERDAYAAN
PERINDUSTRIAN
INDAILING NATAL

RARIA DAN TATA
SIONAL AGRARIA
ANAH DI KANTOR
:DAN

TA KELAHIRAN DI
PATEN DAIRI

L UKM DALAM
ADA KOPERASI
N BALAI

LAM RANGKA
TUL HISSBAH
H SINGKIL

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan

Drs. TASRIF SYAM, M.Si