

## TUGAS AKHIR

# “Evaluasi Kinerja Pelayanan Koperasi Pegawai RSUD Tarakan ”

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Terapan dalam Ilmu Administrasi Negara

Disusun Oleh :

NAMA : Andi Irawan  
NPM : 1733000154  
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
APARATUR



PROGRAM SARJANA TERAPAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI  
LEMBAGA ADMINISTRASI  
NEGARA JAKARTA  
2020

## LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : Andi Irawan  
NPM : 1733000154  
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SUMBER DAYA  
MANUSIA APARATUR  
JUDUL SKRIPSI : EVALUASI KINERJA PELAYANAN  
KOPERASI PEGAWAI RSUD TARAKAN

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan  
pada 3 Desember 2020  
Pembimbing



(DR. HAMKA, MA )

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Skripsi Sarjana  
Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta pada 3 Desember 2020



Sekretaris merangkap anggota,

(Porman Lumban Gaol, S.Si., MM)

Anggota,

(DR. HAMKA, MA)

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertandatangan di bawah ini

**Nama : Andi Irawan**

**NPM : 1733000154**

**Jurusan : Administrasi Publik**

**Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini dengan judul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Koperasi Pegawai Rsud Tarakan” merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila dikemudian hari penulisan Skripsi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan tata tertib di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 3 Desember 2020



**Penulis,**

**Andi Irawan  
NPM 1733000154**

## **KATA PENGANTAR**

Syukur alhamdulillah akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Koperasi Pegawai RSUD Tarakan ” Tujuan dari penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat yang ditetapkan guna meraih kelulusan Diploma Empat Politeknik STIA LAN Jakarta.

Penyelesaian laporan ini dapat dilaksanakan dengan baik dengan adanya bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada Bapak DR. Hamka, MA selaku Pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dalam penulisan skripsi. Juga tak lupa ucapan terima kasih disampaikan pula kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos., M.A., selaku Direktur Politeknik STIA- LAN Jakarta
2. Bapak Taufik Hidayat, Kepala Koperasi Pegawai RSUD Tarakan yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di Koperasi Pegawai RSUD Tarakan dan juga selaku pembimbing Instansi yang telah membimbing dan memberikan arahan selama menulis skripsi
3. Dosen-dosen STIA-LAN Jakarta yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya selama penulis belajar di STIA-LAN Jakarta
4. Istri tercinta (Erni Widyati) yang telah memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari dengan segala kerendahan hati bahwa dalam penulisan laporan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis akan sangat berterima kasih dan menghargai saran serta kritik yang bersifat membangun dari semua pihak guna pengembangan dan kemampuan penulis dimasa yang akan datang.

Jakarta, 3 Desember 2020

Penulis

AI

POLITEKNIK  
STIALAN  
JAKARTA

## **ABSTRAK**

**Andi Irawan**

**NPM: 1733000142**

**“Evaluasi Kinerja Pelayanan Koperasi Pegawai RSUD Tarakan”**

**Skripsi, xi hlm, 101 halaman**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana evaluasi kinerja pelayanan Koperasi Pegawai RSUD Tarakan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sedangkan yang menjadi instrumen pengumpulan data utama adalah wawancara dengan teknik *purposive* yaitu kepada orang tertentu disesuaikan dengan informasi yang dibutuhkan, disamping itu penulis juga melakukan observasi yang kemudian hasil penelitian ini dianalisa dengan metode kualitatif.

Evaluasi kinerja pelayanan Koperasi Pegawai RSUD Tarakan diteliti dari aspek yang diatur dalam Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Persyaratan

: (1) Prosedur; (2) Waktu pelayanan; (3) Biaya/Tarif (4) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (5) Kompetensi Pelaksana (6) Perilaku Pelaksana (7) Maklumat Pelayanan.

Adapun hasil penelitian dari, secara umum belum semua aspek sebagaimana tersebut diatas dapat dipenuhi, sehingga peneliti menyarankan agar aspek yang belum dipenuhi dapat diakomodir sesuai Permenpan RB No. 15 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Akhirnya dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan koperasi yg secara eksplisit terlihat dari kepuasan anggota koperasi masih perlu penyempurnaan dengan : (1) memperbaiki waktu tunggu antrian yang informatif; (2) Mentaati prosedur yang berlaku; (3) menandatangani maklumat pelayanan; (4) Pelatihan untuk meningkatkan kempetensi pengurus koperasi; (5) Melekatkan lebel biaya pada setiap produk barang yang dijual; (6) Untuk dapat mengakomodir permintaan semua produk spesifikasi jenis layanan perlu kerjasama dengan pihak ke III untuk menambah modal; (7) Prilaku Pelaksana koperasi yang tidak sesuai dengan waktu dalam layanan jasa kiranya perlu dibuatkan SOP agar dipatuhi semua pihak.

## **ABSTRACT**

Andi Irawan

NPM: 1733000142

"Evaluation of Service Performance of Employee Cooperative in RSUD Tarakan"

Thesis, xi p., 101 pages

This study aims to determine how to evaluate the service performance of Tarakan Hospital Employees Cooperative.

The research method used is descriptive method with a quantitative approach, while the main data collection instrument is interviews with purposive techniques, namely to certain people according to the information needed, besides that the author also makes observations which then the results of this study are analyzed by qualitative methods.

Evaluation of the service performance of the Tarakan Hospital Employees Cooperative. examined from the aspects stipulated in the Community Satisfaction Survey Guidelines Requirements: (1) Procedure; (2) Service time; (3) Cost / Tariff (4) Product Specifications Type of Service (5) Implementer Competence (6) Implementer Behavior (7) Service Notice

As for the results of the research, in general not all the aspects as mentioned above can be fulfilled, so the researchers suggest that the aspects that have not been fulfilled can be accommodated according to Permenpan RB No. 15 of 2014 concerning Guidelines for Community Satisfaction Survey of Public Service Delivery

Finally, it can be concluded that cooperative service performance which is explicitly seen from the satisfaction of cooperative members still needs improvement by: (1) improving informative queue waiting times; (2) Comply with the applicable procedures; (3) signing the declaration of service; (4) Training to improve cooperative management competence; (5) Attaching a cost label to each product sold; (6) To be able to accommodate the demand for all product specifications for the type of service it is necessary to cooperate with a third party to increase capital; (7) The behavior of cooperative executors that does not match the time in service, it is necessary to make an SOP so that all parties comply.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN .....	1
A. Latar Belakang Permasalahan .....	
B. Pokok Permasalahan .....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
BAB II KERANGKA TEORI .....	6
A. Tinjauan Teori .....	6
B. Konsep Kunci .....	39
C. Kerangka Berpikir .....	41
D. Pertanyaan Penelitian .....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	43
A. Metode Penelitian .....	43
B. Teknik Pengumpulan Data .....	43
C. Prosedur Pengolahan dan Analisis Data .....	46
D. Pemilihan Sumber Data .....	48

BAB IV HASIL PENELITIAN .....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	71
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

**POLITEKNIK  
STIALAN  
JAKARTA**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Jenis Sumber Data .....	51
----------------------------------	----

**POLITEKNIK  
STIALAN  
JAKARTA**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Model Berfikir .....	41
Gambar 2. Struktur Organisasi Koperasi RSUD Tarakan .....	58

**POLITEKNIK  
STIALAN  
JAKARTA**

## BAB I

### PERMASALAHAN PENELITIAN

#### A. Latar Belakang Permasalahan

Koperasi sebagai salah satu sektor ekonomi merupakan salah satu lembaga ekonomi disamping badan usaha swasta dan badan usaha pemerintah. Secara etimologi, koperasi berasal dari bahasa Inggris “co” yang berarti sama dan “operation” yang berarti bekerja. Dengan demikian, secara bahasa “koperasi” dapat diartikan sebagai kerja sama. Dalam hal ini, koperasi berarti suatu wadah ekonomi yang beranggotakan orang- orang atau badan-badan yang bersifat terbuka dan sukarela yang bertujuan untuk memperjuangkan kesejahteraan anggota secara bersama-sama (kolektif). (Novi Saputri : 2020)

Koperasi di RS. Tarakan didirikan oleh sekelompok orang yang memiliki kepentingan yang sama. Koperasi tersebut diberi nama Koperasi Pegawai RSUD Tarakanyang didirikan berdasarkan Keputusan Menteri nomor 067/BH/KWK.9/II/95 tanggal 27 Februari 1995.

Koperasi Pegawai RSUD Tarakan memberikan fasilitas layanan berupa Simpan Pinjam (Simpanan Wajib, Simpanan Pokok, Simpanan Sukarela, Simpanan Pendidikan, Simpanan Kurban, Simpanan Rekreasi, Simpanan Umroh / Haji, Simpanan jenis lain sesuai kebutuhan), Perdagangan dan Jasa ( Mini Market, Kantin,

Percetakan dan Fotocopy, Jasa Pelatihan dan Pengembangan UKM dan Koperasi, Properti).

Koperasi Pegawai RSUD Tarakan mempunyai peran :

1. Membantu anggota untuk peningkatan pendapatan / penghasilan
2. Menciptakan dan memperluas lapangan pekerjaan Koperasi
3. Menyelenggarakan kehidupan ekonomi secara demokrasi pada setiap kegiatan berdasarkan keinginan para anggota yaitu dengan musyawarah. Hal ini merupakan pencerminan dari pelaksanaan demokrasi ekonomi. (Anggaran Dasar Koperasi Pegawai RSUD Tarakan Jakarta, Pasal 4, Ayat 2)

Dalam melaksanakan fasilitas layanan dan peran koperasi dalam memenuhi kebutuhan para anggotanya Koperasi Pegawai RSUD Tarakan berupaya memberikan kinerja layanan yang maksimal, namun dalam realitanya diindikasikan masih menemui beberapa masalah sehingga masih ditemui keluhan dari konsumen akan layanan dari Koperasi Pegawai RSUD Tarakan.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk mengetahui permasalahan apa saja yang ada di Koperasi Pegawai RSUD Tarakan, sehingga dapat melakukan evaluasi yang tepat terhadap kinerja pelayanan Koperasi Pegawai RSUD Tarakan.

## **B. Pokok Permasalahan**

Pokok masalah pada penelitian ini adalah bagaimanakah kinerja pelayanan koperasi pegawai di RSUD Tarakan ?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi atau menilai kinerja pelayanan Koperasi pegawai di RSUD Tarakan.

### **2. Manfaat Penelitian**

Ada 2 (dua) manfaat yang diharapkan bisa didapat dari penelitian ini, yaitu :

a. Manfaat Terhadap Kepentingan Dunia Akademik

Diharapkan penelitian ini dapat mengetahui kinerja pelayanan Koperasi Pegawai di RSUD Tarakan.

b. Manfaat Terhadap Dunia Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran dan informasi bagaimana meningkatkan kinerja pelayanan Koperasi pegawai di RSUD Tarakan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil evaluasi evaluasi kinerja pelayanan di Koperasi pegawai RSUD Tarakan, terdapat ketidak sesuaian antara teori pelayanan dengan praktek pelayanan yang ada, diantaranya adalah

:

1. Prinsip-prinsip pelayanan seperti yang diamanatkan dalam Permenpan RB No. 15 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Aspek yang belum baik atau belum sesuai dengan pedoman survey kepuasan pelanggan adalah :
  - a. Aspek persyaratan : Persyaratan yang kurang lengkap, terutama untuk masalah simpan pinjam.
  - b. Aspek prosedur : Prosedur yang tidak dijalankan sepenuhnya terhadap verifikasi persyaratan seperti memberikan berkas pribadi yaitu photocopy KTP atau KK dan tanpa tandatangan aplikasi persetujuan untuk masalah simpan pinjam.
  - c. Aspek Waktu Pelayanan : Pelayanan belum maksimal karena keterbatasan tenaga, antrian pinjaman dan sisa

cicilan belum terinfokan dan terpublikasi dengan baik.

- d. Aspek Biaya / tarif : Daftar harga yang belum terpasang pada setiap barang yang akan dijual, bila ingin mengetahui harga harus melalui system di kasir, sehingga keterbukaan belum bisa dimplementasikan secara maksimal.
- e. Aspek Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : Belum semua dapat dipenuhi semua karena keterbatasan modal untuk pendanaan usaha khususnya untuk di toko.
- f. Aspek Kompetensi Pelaksana : Kompetensi pelaksana yang belum maksimal karena keterbatasan SDM, sehingga keterlibatan pegawai sebagai pengelola koperasi masih terjadi.
- g. Aspek Prilaku Pelaksana : yang kurang menepati waktu, terkadang tidak sesuai dengan waktu yang disepakati oleh karena kendala / masalah prosedur / proses jasa pengurusan.
- h. Aspek Maklumat Pelayanan : Maklumat pelayanan belum dibuat dan ditandatangani setiap petugas koperasi.
- i. Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan : Pengaduan, saran, dan masukan belum semuanya tercover atau terselesaikan dengan baik, sehingga banyak informasi atau penanganan atas pengaduan yang terasa lama karena hanya terpusat pada satu petugas saja atau manager. Untuk

tindak lanjut pengaduan, saran, dan, masukan tersebut dilakukan dengan skala prioritas, dengan komunikasi secara langsung antar pengurus

## B. Saran

Bertitik tolak dari simpulan yang ada dapat disampaikan saran sebagai berikut :

1. Untuk aspek persyaratan : Setiap anggota yang akan melakukan transaksi simpan pinjam wajib menyerahkan data pribadi lengkap seperti fotocopy KTP, fotocopy KK, surat keterangan bekerja dari atasan langsung dan pelaksanaannya diberlakukan untuk semua anggota tidak pandang bulu. Inovasinya menyediakan layanan pinjaman online dengan persyaratan lengkap yang diajukan juga via online.
2. Untuk aspek prosedur : Prosedur yang tidak dijalankan sepenuhnya terutama terhadap persyaratan pinjaman, akan dibuatkan SOP untuk setiap kegiatan yang ada di koperasi dan juga alurnya.
3. Untuk aspek waktu : waktu tunggu antrian pinjaman dan sisa cicilan seharusnya terinfokan dengan baik via online secara periodik seperti menggunakan aplikasi Whats Up khusus anggota yang meminjam.
4. Aspek biaya / tarif : Label biaya pada setiap produk / barang yang dijual pada unit minimarket yang belum ditempelkan, sudah seharusnya ditempelkan pada setiap barangnya sehingga transparansi harga dapat terjamin, dan bila ada perubahan harga

segera diganti, dan penggantinya di waktu malam saat tidak banyak anggota atau customer yang berkunjung, sehingga tidak mengganggu pelayanan di system kasir.

5. Aspek Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : diharapkan anggota tidak hanya meminjam di koperasi saja tetapi juga menanamkan modal untuk perputaran hasil laba. Dan juga sudah saatnya dipenuhi dengan bekerjasama dengan pihak ke tiga (Pihak Bank) sebagai pelengkap modal usaha.
6. Aspek Kompetensi Pelaksana : Jumlah pelaksana dianalisis dengan analisis beban kerja, pelaksana diberikan tugas sesuai dengan kemampuannya. Pengurus berupaya untuk meningkatkan kompetensi petugas pelaksana dengan memberikan pelatihan khusus bagi pelaksana. Selanjutnya bila melakukan recruitmen pegawai akan dilihat kemampuannya sebelum keputusan diterima. Sehingga koperasi pada akhirnya semua dikelola oleh pihak ke tiga (manajer dan jajarannya).
7. Aspek Prilaku Pelaksana : Perlu adanya motivasi yang terus menerus agar kemampuan dapat ditingkatkan. Peningkatan skill untuk perilaku pelaksana seperti respon yang cepat, penguasaan spesifikasi produk, dan perilaku sopan santun kepada pelanggan. Perilaku Pelaksana yang terkadang tidak sesuai dengan waktu yang disepakati, akan dibuat SOP dengan pihak-pihak terkait.
8. Aspek Maklumat Pelayanan : Akan dibuat Maklumat pelayanan

seperti pada lampiran 1, dan akan ditandatangani oleh semua anggota.

9. Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan : Untuk tindak lanjut pengaduan, saran, dan, masukan tersebut dilakukan dengan skala prioritas, dengan komunikasi secara langsung antar pengurus.
10. Para manager dan pengurus akan segera melakukan pemberian seperti saran yang disampaikan diatas, sehingga kinerja pelayanan koperasi diharapkan dapat sesuai dengan harapan.

POLITEKNIK  
STIALAN  
JAKARTA

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku-buku :**

Arifin. 2011, Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif, dan R & D.Bandung: Alfabeta,

Arikunto, Suharsimi. 2010, Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.

Anggaran Dasar Koperasi Pegawai RSUD Tarakan Jakarta, 2018.

Dessler, Gary.. 2000, Manajemen Personalia.diterjemahkan oleh : Agus Dharma, Edisi Ketiga. Erlangga. Jakarta.

**Luthans, Fred ,2006, Perilaku organisasi / ; penerjemah, Vivin Andhika Yuwono[et al.] ; editor, Shekar Purwanti, , Ed. 10, Yogyakarta : Andi**

Gronlund, Norman E., 1976, Evaluasi Pendidikan, Direktori File UPI, file.upi.edu > EVALUASI PEMB. PKN.

Groonros, (Faturahman, 2013), Analisis Faktor Yang Mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat, Tugas Akhir Program Magister. Univ Terbuka.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) - Edisi Kelima.

Kasmir, 2016, Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik), Penerbit Rajawali Pers.

Jabar, Abdul, dkk. 2007. Evaluasi Program Pendidikan, Jakarta: Bumi Aksara.

Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia . terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.

Mangkunegara Prabu Anwar. A.A.. 2006, Manajemen Sumber Daya Manusia.Perusahaan . Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Nurlaila, Faktor-Faktor Utama Yang Menentukan Kinerja Karyawan Perusahaan BUMN: Studi Pada Pt. Pln (Persero) Area Manado, jurnal Jurnal EMBA, Vol.5 No.2 Juni 2017.

Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rivai, V dan Basri A. F. M. 2005. Performance appraisal. Jakarta : PT Raja. Grafindo Persada.

Saputri, 2 April 2020, Novi, Makalah Koperasi Sebagai Soko Guru Perekonomian

*Suparlan, 2016, Penerbit: HIKAYAT Publishing, Yogyakarta.*

#### **Peraturan Perundangan :**

Keputusan Menteri nomor 067/BH/KWK.9/II/95 tanggal 27 Februari 1995.

Permenpan RB No.15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan.

Permenpan RB No. 15 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

#### **Website :**

(<https://www.maxmanroe.com/> vid/manajemen/pengertian-evaluasi.html).

Basir, Abdul, Pengertian Evaluasi: Arti, Tujuan, Fungsi, dan Tahapan Evaluasi,<https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-evaluasi.html>, 1996.

Hadipranata, 11 Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli (Pembahasan Lengkap)<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html>.

Rusli, Sayekti, Pengertian Evaluasi: Jenis, Tujuan, Fungsi, Metode, Hingga Contohnya, 1988, <https://www.ngelmu.co/pengertian-evaluasi/>(<https://pakdosen.pengajar.co.id/kinerja-adalah/>).

