

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI KOPERASI PRIMKOPPOL POLRES TANAH BUMBU**

Shella Tania Putri, Hj.Lamsah, S.E, M.M , Ervica Zamilah, S.E, M.M

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-  
Banjari Banjarmasin, 18.31.0921

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-  
Banjari Banjarmasin, 1125126201

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-  
Banjari Banjarmasin, 1130077601

Email : [shellatania0900@gmail.com](mailto:shellatania0900@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji : (1) Untuk mendeskripsikan bagaimana kepuasan anggota koperasi terhadap kualitas pelayanan pegawai koperasi Primkoppol Polres Tanah Bumbu? (2) Untuk mendeskripsikan bagaimana kepuasan anggota koperasi terhadap kinerja pelayanan pegawai koperasi Primkoppol Polres Tanah Bumbu?.

Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini dengan mendeskripsikan hasil penelitian. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Uji keabsahan data triangulasi (waktu, teknik, dan sumber), member cek, dan perpanjangan pengamatan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa 1) Kualitas pelayanan pegawai Koperasi Primkoppol Polres Tanah Bumbu memiliki peran penting dalam tingkat kepuasan anggota koperasi yang dapat dilihat dari kesesuaian pelayanan, sikap dan perilaku pegawai terhadap anggota, penyediaan jasa simpanan wajib dan simpanan pokok, manajemen pembagian ATK dan bekal kantor satuan fungsi, dan penyediaan atribut keperluan berseragam Polri. 2) kinerja pegawai Koperasi Primkoppol Polres Tanah Bumbu memiliki peran penting dalam tingkat kepuasan anggota koperasi yang dapat dilihat dari kedisiplinan pegawai, profesional dalam pelayanan, mampu bekerjasama dengan baik.

**Kata kunci: Kualitas pelayanan, kinerja pegawai, anggota koperasi**

## **ABSTRACT**

*This study aims to test: (1) To describe how the satisfaction of cooperative members is with the quality of service of cooperative employees of the Primkoppol Polres Tanah Bumbu? (2) To describe how the satisfaction of cooperative members is with the service performance of cooperative employees of the Primkoppol Tanah Bumbu Police?.*

*A qualitative approach was used in this study by describing the results of the study. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data analysis uses data reduction, data presentation, and data verification. Test the validity of triangulation data (time, technique, and source), member check, and extension of observations.*

*Based on the results of the study that 1) The quality of service of employees of the Primkoppol Cooperative of the Tanah Bumbu Police has an important role in the level of satisfaction of cooperative members which can be seen from the suitability of services, attitudes and behavior of employees towards members, the provision of compulsory deposit services and basic deposits, the management of the division of ATK and the provision of function unit offices, and the provision of attributes of needs in police uniforms. 2) the performance of employees of the Primkoppol Cooperative, Tanah Bumbu Police, has an important role in the level of satisfaction of cooperative members which can be seen from the discipline of employees, professionals in service, able to cooperate well.*

***Keywords: Quality of service, performance of employees, members of the cooperative***

## **PENDAHULUAN**

Primkoppol Polres Tanah Bumbu merupakan salah satu Koperasi yang mempunyai andil besar terhadap kesejahteraan anggotanya selain dapat meningkatkan secara swadaya, koperasi berperan membantu meningkatkan hasil-hasil usaha anggota, mendorong perkembangan kewirausahaan, dan mendorong kesempatan berusaha. Ketangguhan koperasi dapat diukur dari kemampuannya dalam mengembangkan dan menguasai pasar. Koperasi ini disamping mengadakan barang-barang keperluan operasional kantor juga terdapat simpan pinjam untuk para anggotanya.

Kualitas jasa maupun pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan anggota koperasi, namun untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas yang diterima oleh anggota koperasi tidaklah mudah. Kualitas jasa lebih sukar untuk dievaluasi dibandingkan dengan kualitas barang. Sebagian besar kualitas pelayanan diberikan selama penyerahan jasa terjadi dalam proses interaksi diantara anggota koperasi dan terdapat kontak personal dengan pengurus koperasi tersebut.

Koperasi harus mampu memberikan alternatif rasional bagi anggotanya melalui berbagai kebijakan insentif usaha maupun perbaikan dalam teknis pelayanan untuk dapat meningkatkan kepuasan anggotanya. Menjaga kepuasan dari anggota merupakan hal penting yang harus diperhatikan, karena anggota yang merasa tidak puas memiliki kemungkinan untuk menyampaikan

ketidakpuasan kepada orang lain atau calon anggota. Salah satu cara untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan/anggota adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain kepuasan layanan anggota koperasi, prestasi koperasi merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam pengelolaan manajemen koperasi karena satu sama lain saling berkaitan erat dan menyatu, oleh karena itu apabila salah satu aspek kriteria tidak dapat dipenuhi maka koperasi tersebut belum bisa dikatakan sebagai koperasi berprestasi. Pembinaan dan pengembangan koperasi di titik beratkan pada koperasi yang memiliki sumberdaya organisasi dan manajemen usaha koperasi secara berkeselimbangan. Khususnya bagi koperasi berprestasi harus diarahkan untuk menumbuh kembangkan dan meningkatkan posisi, fungsi peran dan tanggung jawabnya dengan tujuan supaya mengurus diri sendiri serta berpartisipasi secara nyata dalam pembangunan sehingga memetik dan menikmati hasil yang baik akhirnya mampu meningkatkan hakekat dan martabat hidup para anggotanya serta masyarakat yang ada di wilayah kerjanya.

Koperasi Primkoppol Polres Tanah Bumbu yang selama ini berjalan dan jika dilihat dari segi operasionalnya banyak mengalami perkembangan terutama dari segi keuntungan, namun kondisi tersebut belum tentu bisa dikatakan bahwa koperasi dalam menjalankan usahanya berhasil dengan baik. Untuk itu perlu diadakan suatu penilaian terhadap koperasi itu sendiri.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Koperasi Primkoppol Polres Tanah Bumbu”.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini dengan mendeskripsikan hasil penelitian. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Uji keabsahan data triangulasi (waktu, teknik, dan sumber), member cek, dan perpanjangan pengamatan.

## **ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan data yang diperoleh, maka hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai Koperasi Primkoppol Polres Tanah Bumbu sangat berperan penting terhadap kepuasan anggota. Dengan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai yang baik akan meningkatkan kepuasan anggota.

Adapun hasil penelitian dari rumusan masalah tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Koperasi Primkoppol Polres Tanah Bumbu.

Kualitas pekerjaan ini berhubungan dengan mutu yang dihasilkan oleh para pegawai dari suatu pekerjaan dalam organisasi, dimana kualitas pekerjaan ini

mencerminkan tingkat kepuasan dalam penyelesaian pekerjaan dan kesesuaian pekerjaan yang diharapkan oleh organisasi. Selain itu kualitas juga bisa diartikan dengan melihat bagaimana pekerjaan dilakukan sesuai dengan yang diperintahkan sehingga pekerjaan yang dilakukan berdasarkan input yang ada akan mencapai target/sasaran kerja yang ditetapkan. Pemberian nilai kualitas/mutu pekerjaan ini diberikan melalui pengamatan oleh atasan/pejabat penilai masing-masing pegawai.

Setiap anggota yang berpartisipasi dalam kegiatan usaha PRIMKOPPOL Polres Tanah Bumbu memiliki harapan terhadap kualitas pelayanan koperasi dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka. Harapan anggota dapat dilihat dari seberapa penting mereka menilai pelayanan yang diberikan koperasi tersebut. Tingkat pengharapan hendaknya diiringi dengan tindakan/kinerja yang dihasilkan oleh PRIMKOPPOL Polres Tanah Bumbu. Terpenuhinya harapan dari anggota akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan anggota terhadap kualitas kinerja dari pihak koperasi.

Orientasi pelayanan merupakan sikap dan perilaku kerja pegawai koperasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para

anggota koperasi dengan menekankan aspek praktek, kebijakan, dan prosedur pelayanan sehingga terciptanya kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan para anggota Koperasi Primkoppol Polres Tanah Bumbu. Selain itu integritas pegawai koperasi dalam kemampuannya untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma, dan etika dalam organisasi.

Koperasi Primkoppol Polres Tanah Bumbu berperan menyediakan simpanan wajib dan simpanan pokok yang harus diikuti oleh seluruh anggota Koperasi Primkoppol Polres Tanah Bumbu. Adapun nominal simpanan pokok setiap anggota sebesar Rp. 100.000 (*seratus ribu rupiah*) dan simpanan wajib anggota setiap bulan sebesar Rp. 50.000,- (*lima puluh ribu rupiah*).

Selain itu Koperasi Primkoppol Polres Tanah Bumbu juga memiliki peran dalam manajemen pembagian ATK dan Bekal Kantor untuk setiap satuan fungsi di Polres Tanah Bumbu. Sistem yang diterapkan pada kegiatan tersebut diawali dengan pembahasan yang dilakukan oleh setiap perwakilan satuan fungsi mengenai anggaran pengambilan ATK dan Bekal Kantor.

Koperasi Primkoppol Polres Tanah Bumbu juga menyediakan atribut kelengkapan berseragam

POLRI yang memudahkan anggota POLRI apabila memerlukan dalam waktu cepat. Dengan adanya hal tersebut para anggota POLRI merasa terbantu dan memudahkan

## 2. Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Kinerja Pegawai Koperasi Primkoppol Polres Tanah Bumbu.

Mengetahui kinerja pegawai berarti berusaha untuk mempelajari serta memahami kinerja yang dimiliki oleh pegawai dalam sebuah organisasi. Dengan kata lain, mengetahui kinerja pegawai menjadi sangat penting atau memiliki nilai yang amat strategis. Informasi mengenai kinerja pegawai, indikator-indikator dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kinerja pegawai sangat penting untuk diketahui, sehingga menganalisis kinerja hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya. Dalam menilai kinerja pegawai sangat ditentukan oleh fungsi yang diemban oleh pegawai terhadap tugas-tugas yang akan dilakukan. Olehnya itu dalam memahami kinerja tidak semata-mata didasarkan oleh kebutuhan untuk bekerja tetapi lebih dari itu, dibalik kebutuhan untuk bekerja terkandung suatu hasil yang perlu dicapai.

Kemudian adanya komitmen seseorang dalam bekerja dianggap penting. Komitmen adalah kemauan dan kemampuan untuk menelaraskan sikap dan tindakan pegawai untuk mewujudkan tujuan organisasi dengan mengutamakan kepentingan dinas daripada kepentingan diri sendiri, seseorang, dan/atau golongan. Komitmen organisasi secara umum dipahami sebagai ikatan kejiwaan individu terhadap organisasi termasuk keterlibatan kerja, kesetiaan dan perasaan percaya pada nilai-nilai organisasi. Komitmen ini erat pula kaitannya dengan integritas sehingga akan berdampak besar bagi pencapaian kinerja pegawai. Apabila pegawai mempunyai komitmen atau loyalitas yang baik terhadap organisasi, maka tujuan organisasi akan lebih cepat tercapai.

Kedisiplinan juga menjadi faktor penting dalam tingkat kepuasan anggota koperasi Primkoppol Polres Tanah Bumbu terhadap pegawainya. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Riknal Madile (2015) yang menyatakan bahwa adanya disiplin kerja dapat membentuk niat pada pegawai sehingga tercapainya tujuan organisasi. Yang dimaksud dengan “disiplin” adalah kesanggupan pegawai untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau

peraturan kedisiplinan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin. Disiplin sebagai suatu proses bekerja yang mengarah kepada ketertiban dan pengendalian diri. Dalam kaitannya dengan disiplin kerja, Siswanto (2013) mengemukakan disiplin kerja sebagai suatu sikap menghormati, menghargai patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Selain hal-hal di atas, peneliti juga menemukan bahwa ada pula faktor-faktor lain yang berasal dari individu itu sendiri maupun dari lingkungan sekitar yang dapat mempengaruhi kinerjanya. Faktor individu tersebut dapat dilihat dari psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Secara psikis, adanya permasalahan pribadi seseorang dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kinerjanya. Sedangkan secara fisik, kondisi kesehatan seseorang juga dapat menurunkan kinerja seseorang. Sedangkan faktor lingkungan dapat dilihat dari uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan

dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

## **PENUTUP**

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pegawai Koperasi Primkoppol Polres Tanah Bumbu dapat dilihat dari sikap dan perilaku kerja pegawai koperasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para anggota koperasi dengan menekankan aspek praktek, kebijakan, dan prosedur pelayanan. Selain itu juga bisa dilihat dari tata cara dalam melayani kegiatan anggota serta masyarakat umum, seperti pada penyediaan jasa simpan pinjam bagi anggota koperasi, penyediaan ATK dan Bekal Kantor bagi satua fungsi, penyediaan atribut berseragam kepolisian, serta adanya penyediaan jasa percetakan bagi masyarakat umum yang sedang memiliki kepentingan di Polres Tanah Bumbu.
2. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pegawai Koperasi Primkoppol Polres Tanah Bumbu dapat dilihat terkelolanya koperasi dikarenakan adanya pegawai yang memiliki kinerja yang baik, serta sudah sesuai dengan harapan anggota Koperasi Primkoppol Polres Tanah Bumbu. Juga dapat dinilai dari keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan

kepadanya. Serta dilihat dari komitmen kemauan dan kemampuan untuk menyelaraskan sikap dan tindakan pegawai untuk mewujudkan tujuan organisasi dengan mengutamakan kepentingan dinas daripada kepentingan diri sendiri, seseorang. Kerjasama pegawai dan kedisiplinan juga bisa meningkatkan kinerja pegawai Koperasi Primkoppol Polres Tanah Bumbu. Selain itu faktor-faktor lain yang berasal dari individu seperti faktor psikis dan fisik itu sendiri maupun dari lingkungan sekitar yang dapat mempengaruhi kinerja

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Diana, F. N. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota Koperasi PRIMKOPPOL MAPOLDA KALSEL*.
- Eliyawati, W., Sutjipta, N., & Putra, I. G. S. A. (2016). *Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat*.
- Madile, Riknal. (2015). *Pentingnya Kedisiplinan Kerja Pegawai Di Departemen Aviation Dan Cargo Pada Pt. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Udara Internasional Sam Ratulangi Manado*.
- Siswanto. (2013). *Manajemen Tenaga Kerja*.