

GOOD GOVERNANCE BERPENGARUH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PROGRAM KEWIRAUSAHAAN DAN KEUNGGULAN KOMPETITIF BAGI USAHA KECIL DAN MENENGAH DI DINAS KOPERASI DAN UMKM KOTA TANGERANG

Irvan Arif Kurniawan, S.Sos., M.AP. Anisya Dwi Nanda Septiani
Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang
Email: iakurniawan@unia.ac.id ichadwi956@gmail.com

Abstrak

Good Governance Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Program Kewirausahaan Dan Keunggulan Kompetitif Bagi Usaha Kecil Dan Menengah di Dinas Koperasi Dan UMKM Kota **Tangerang**. Populasi pada penelitian ini berjumlah 11.746 UMKM yang tersebar di 13 kecamatan se-Kota Tangerang, sedangkan untuk mengetahui jumlah sampel yang akan dijadikan responden diambil berdasarkan rumus slovin dengan sampel 99 orang. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan : *Good Governance* di Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Tangerang sebesar 74%, sedangkan Kualitas Pelayanan Program Kewirausahaan dan Keunggulan Kompetitif Bagi Usaha Kecil dan Menengah di Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Tangerang sebesar 74%. Hubungan *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Program Kewirausahaan dan Keunggulan Kompetitif Bagi Usaha Kecil dan Menengah di Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Tangerang 0,762 sehingga nilai korelasi tersebut memiliki tingkat hubungan yang kuat antara variabel *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan yang ditunjukkan dengan $r = 0,762$.

Kata kunci : *Good Governance*, Kualitas Pelayanan, Kewirausahaan

A. Pendahuluan

Secara konseptual, *Good Governance* oleh UNDP dipahami sebagai implementasi otoritas publik, ekonomi, dan administratif dalam proses manajemen berbagai urusan publik pada berbagai level dalam suatu Negara. Merujuk pada konsep tersebut *Good Governance* memiliki beberapa atribut kunci seperti efektif, efisien, partisipatif, transparan, akuntabel, produktif dan sejajar serta mampu mempromosikan penegakan hukum. Fungsi utama pemerintah merupakan penyelenggara kegiatan pembangunan dan pelayanan publik sebagai bentuk dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Seiring dengan tuntutan perkembangan, sudah menjadi seharusnya pemerintah melakukan perbaikan dalam hal pelayanan publik untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil pengamatan sementara yang dilakukan penulis pada Dinas Koperasi dan UMKM, memiliki Program Kewirausahaan Dan Keunggulan Kompetitif Bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang merupakan program Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang, demi mewujudkan keberdayaan UMKM dan koperasi yang tangguh dan mandiri yang memiliki daya saing yang tinggi sebagai pendukung perekonomian daerah. Pada tahun 2017 jumlah pelaku UMKM yang terdaftar berjumlah 10.675 dan pada tahun 2018 jumlah pelaku UMKM yang telah terdaftar pada Dinas koperasi dan UMKM sebanyak 11.746, yang terbagi di 13 kecamatan di Kota Tangerang. Berdasarkan hasil pengamatan sementara yang dilakukan oleh penulis,

ditemukan permasalahan yang terjadi dalam di Dinas Koperasi dan UMKM khususnya terkait kualitas pelayanan diantaranya :

1. Pembinaan terkait UMKM masih terkendala oleh kegiatan yang belum ada teknisnya.
2. Masih rendahnya penyediaan fasilitas untuk para pelaku UMKM .
3. Terbatasnya kemampuan Pemerintah Kota dalam sumber pendanaan atau finansial dan masih rendahnya pemasaran produk UMKM.

B. Tinjauan Pustaka

1. *Good Governance*

a. *Pengertian Governance*

Menurut Kooiman dalam (Serdamayanti, 2004:2) bahwa *governance* lebih merupakan “serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan tersebut”.

Konsep *governance* bukanlah konsep baru, konsep *governance* sama luasnya dengan peradaban manusia, salah satu pembahasan tentang *governance* dapat ditelusuri dari tulisan J.S Endarlin dalam (Setyawan, 2004:223) “*Governance* merupakan suatu terminology yang digunakan untuk mengganti istilah *government*, yang menunjuk penggunaan otoritas politik, ekonomi, dan adminstrasi dalam mengelola masalah-masalah kenegaraan”.

b. *Pengertian Good Governance*

Peraturan Pemerintahan No. 101 Tahun 2000 yaitu, *good governance* merupakan pemerintahan yang menjalankan prinsip-prinsip demokrasi, akuntabilitas, transparansi, efisiensi, efektifitas, profesionalitas dan mendapatkan dukungan dari masyarakat. Menurut *United Nations Development Program* (UNDP) yang dikutip oleh Mardiasmo (2002:23) mengemukakan indikator kesuksesan dalam *good governance*, sebagai berikut :

- Partisipasi
- Transparansi
- Penerapan hukum
- Efektifitas & efisiensi
- Responsivitas
- Keadilan
- Akuntabilitas
- Strategi visi

2. Kualitas Pelayanan

a. *Pengertian Kualitas*

Menurut Gavin (Tjiptono, 2012:143) menyatakan bahwa, “terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dapat dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas tinggi”.

1) *Pengertian Pelayan Publik*

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendenfisikan pelayanan publik sebagai berikut : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2) Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsch dan Davis (Hardiyansyah, 2017:36) "Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan". Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk mengimbangi harapan pelanggan (Kurniawan, 2019). Ada beberapa faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan menurut Barata (2003:37) yakni kualitas pelayanan internal dan kualitas pelayanan eksternal .

a) Kualitas Pelayanan internal

Kualitas pelayanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi/perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal, antara lain :

1. Pola manajemen umum organisasi/perusahaan
2. Penyediaan fasilitas pendukung
3. Pengembangan sumberdaya manusia
4. Iklim kerja dan keselarasan kerja
5. Pola intensif.

b). Kualitas Pelayanan Eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kita boleh berpendapat bahwa kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain :

1. Berkaitan dengan penyedia jasa:
 - a. Pola layanan dan tata cara penyedia/pembentukan jasa tertentu.
 - b. Pola layanan distribusi jasa
 - c. Pola layanan dalam penjualan jasa
 - d. Pola layanan dalam penyampaian jasa
2. Berkaitan dengan penyediaan barang:
 - a. Pola layanan dan pembuatan barang berkualitas atau penyediaan barang berkualitas
 - b. Pola layanan pendistribusian barang
 - c. Pola layanan penjualan barang
 - d. Pola layanan purna jual

3). Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (1988:21) dalam Kurniawan, (2019) terdapat lima dimensi yang harus dipenuhi dalam mengukur kualitas pelayanan publik yakni : "*Tangibles, Empathy, Reability, Responsiveness, Assurance*". Kelima dimensi tersebut jika diakronimkan menjadi SERVQUAL (*Service Quality*). Kelima dimensi SERVQUAL tersebut dijabarkan sebagai berikut :

- 1) *Tangible* (Bukti Langsung), dimensi ini meliputi fasilitas fisik, sarana pelengkapan, penampilan para pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) *Realiability* (Kehandalan), yakni kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan memuaskan.

- 3) *Responsiveness* (Daya Tangkap), merupakan keinginan para staf dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) *Assurance* (Jaminan), kemampuan, kesopanan, dan para staf yang dapat dipercaya, dan percaya diri.
- 5) *Emphaty* (Empati), kemampuan dalam membangun hubungan individu, dan memberikan perhatian terhadap individu dalam membantu memenuhi kebutuhannya.

C. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Metode kuantitatif menurut Sugiyono (2016:8) yaitu " Metode Kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan".

1. Populasi dan Sampel

Peneliti mendapatkan jumlah populasi dari penerima pelayanan yang berjumlah 11.746 UMKM dihitung 10 hari kerja pada tahun 2018. Dalam menentukan sampel, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel bukan berdasarkan adanya peluang, tetapi peneliti mengambil sampel dengan memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota sampel secara sederhana, tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Teknik sampling yang digunakan adalah *sample random sampling*.

Untuk menentukan sampel, peneliti akan menggunakan rumus slovin dengan didasarkan pada tingkat kesalahan 10%.

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Persentase kelonggaran sampel yang masih dapat ditolerir.

Dari rumus di atas, maka besarnya jumlah sampel (n) adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{11.746}{1 + 11.746 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{11.746}{1 + 11.746 (0,01)}$$

$$n = \frac{11.746}{1 + 117,46}$$

$$n = \frac{11.746}{118,46}$$

$$n = 99,2$$

$$n = 99$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, jumlah UMKM yang akan dijadikan responden adalah 99 UMKM yang ditentukan menggunakan rumus Slovin.

2. Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2016 : 39) mengemukakan : “Operasional variabel adalah penempatan arti pada suatu konstruk atau variabel dengan cara menetapkan kegiatan-kegiatan atau tindakan-tindakan yang perlu untuk mengukur suatu variabel penelitian”. Oleh karena itu, suatu definisi operasional merupakan petunjuk pelaksanaan atau penuntun bagi peneliti mengenai bagaimana mengukur suatu variabel.

3. Instrumen Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengambil jenis dan sumber data, yaitu sumber primer dan sumber data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan, observasi, wawancara dan kuisioner atau angket. Dalam penelitian kuantitatif, akan menggunakan instrumen penelitian untuk mengumpulkan data. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang akan diteliti. Hal ini tergantung pada bidang yang diukur, dalam hal ini maka peneliti menggunakan pengukuran penelitian dengan skala *likert*. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

4. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Data yang terkumpul selanjutnya dilakukan analisis dengan uji statistik melalui program *SPSS for windows versi 21*. Adapun tahapan-tahapan dalam analisis data, meliputi :

1) Uji Koefisien Korelasi

Teknik pengujian Korelasi *product moment*, menggunakan rumus menurut sugiyono (2016 : 183) sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum x_1 y_1 - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi product moment (korelasi antara x dan y)

n = Jumlah sampel, banyaknya pasangan skor x dan y

X = Skor dalam distribusi variabel X_1 dan X_2

Y = Skor dalam distribusi variabel Y

$\sum X^2$ = Kuadrat jumlah skor X

$\sum Y^2$ = Kuadrat jumlah skor Y

Hasil korelasi selajutnya dapat diinterpretasi, tujuannya yaitu untuk mengetahui sejauh mana ketertarikan hubungan variabel bebas dengan variabel terikat.

2) Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel independen secara bersama-sama atau lebih dengan satu variabel dependen. Nilai r^2 dapat dijelaskan dengan menggunakan rumus :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

3) Uji Regresi Linear

Regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kasual satu variabel bebas dengan satu variabel terikat dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan :

\hat{Y} = Subyek dalam variabel terikat yang diprediksi

a = Harga Y bila X = 0 (harga konstan)

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, bila (-) maka terjadi penurunan.

X = Variabel bebas.

Untuk mencari besarnya nilai a dan b dihitung dengan rumus *Product Moment* sebagai berikut :

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$
$$b = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

4) Uji Hipotesis

Rumus yang digunakan untuk uji hipotesis menurut Sugiyono (2016:187) sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = Signifikan hubungan

n = Sampel

r = Koefisien korelasi

Untuk mengetahui apakah hipotesis yang dirumuskan dapat diterima atau ditolak, pada penelitian ini taraf signifikan yang digunakan adalah sebesar 10% atau taraf keyakinannya sebesar 90%. Jadi apabila tingkat kesalahan suatu variabel lebih dari 10% berarti variabel tersebut tidak signifikan.

5. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi yang dijadikan objek penelitian adalah Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang. Waktu yang dibutuhkan dalam proses penelitian, yaitu selama 8 (delapan) bulan, terhitung mulai dari bulan Januari-Agustus 2019.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel X (*Good Governance*)

a) Hasil Uji Validitas Variabel X (*Good Governance*)

Hasil uji validitas variabel X (*Good Governace*) seluruh total skornya valid, karena r hitung $\geq r$ tabel. Maka ditarik kesimpulan bahwa r hitung semua indikator pertanyaan dengan skor total berada di atas 0,168.

Dengan demikian semua indikator pertanyaan pada instrumen *Good Governance* dinyatakan valid dan layak untuk penelitian yang lebih lanjut.

b) Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (*Good Governance*)

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi atau tingkat kepercayaan skor suatu kuesioner dan diuji menggunakan alat ukur yang sama. Hasil uji reliabilitas variabel x (*Good Governance*) Alpha Cronbach's sebesar 0,885, Maka nilai Alpha Cronbach's $\geq r$ tabel, maka pertanyaan variabel X (*Good Governance*) adalah reliabel dan dapat dijadikan instrumen penelitian.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Y

a) Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kualitas Pelayanan)

Hasil uji validitas variabel Y keseluruhan total skornya valid, karena r hitung $\geq r$ tabel. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa r hitung semua indikator pertanyaan dengan skor total berada di atas 0,168. Dengan demikian semua indikator pertanyaan pada instrumen pelayanan publik dinyatakan valid dan layak untuk penelitian lebih lanjut.

b) Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Kualitas Pelayanan)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, menunjukkan jika nilai Alpha Cronbach's sebesar 0,859. Maka nilai Alpha Cronbach's $\geq r$ tabel, maka pertanyaan variabel Y (Kualitas Pelayanan) adalah reliabel dan dapat dijadikan instrumen penelitian.

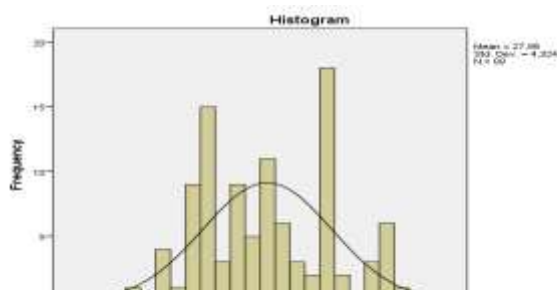
3. Uji Normalitas Data

Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas suatu data, kemudian dinyatakan valid dan reliabel maka langkah selanjutnya yaitu pengujian normalitas data yakni untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal dengan variabel x dan variabel y. Bila tidak dinyatakan normal maka teknik parametis tidak dapat dilanjutkan dan dinyatakan normal apabila tidak lebih dari 2 dan -2.

a) Hasil Uji Normalitas Data Variabel X (*Good Governance*)

Untuk menguji normalitas data dapat dihitung berdasarkan hasil dari *skewness* dibagi *std.error of skewness* diperoleh hasil sebesar $0,241 : 0,243 = 0,9991$ dan nilai dibagi *std error of kurtosis* diperoleh hasil sebesar $-0, kurtosis 863 : 0,481 = -1,7941$, oleh karena itu kedua hasil tidak melebihi angka 2 maka dapat didistribusikan data untuk *good governance* adalah normal.

Kurva Normalitas Data Variabel X (*Good Governance*)

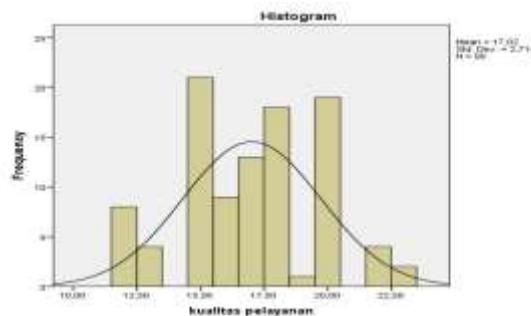


Sumber: Hasil Output Spss for windows versi 21, hasil penelitian 2019.

b) Hasil Uji Normalitas Data Variabel Y (Kualitas Pelayanan)

Untuk menguji normalitas data dapat dihitung berdasarkan hasil dari *skewness* dibagi *std.error of skewness* diperoleh hasil sebesar $-0,003 : 0,243 = -0,0123$ dan nilai *kurtosis* dibagi *std error of kurtosis* diperoleh hasil sebesar $-0,489 : 0,481 = -1,0166$ oleh karena itu kedua hasil tidak melebihi angka 2 maka dapat didistribusikan data untuk kualitas pelayanan adalah normal.

Kurva Normalitas Data Variabel Y (Kualitas Pelayanan)



Sumber: Hasil Output Spss for windows versi 21, hasil penelitian 2019.

4. Pengaruh *Good Governance* Pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang

Pada bab II sudah dijelaskan dalam kerangka berpikir bahwa indikator variabel *good governance* meliputi :

a) Partisipasi

Diketahui bahwa 12 responden (12,1%) menyatakan tidak setuju, 40 responden (40,4%) menyatakan kurang setuju, 45 responden (45,5%) menyatakan setuju, dan 2 responden (2,0%) menyatakan sangat setuju tentang partisipasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan observasi dengan masyarakat, indikator Partisipasi termasuk kedalam kategori setuju atau baik.

Dalam hal ini masyarakat setuju apabila partisipasi masyarakat dilibatkan untuk menilai hasil kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan partisipasi merupakan salah satu indikator yang memiliki peran penting untuk pelaksanaan *good governance* di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang.

b) Penerapan hukum

Diketahui bahwa 5 responden (5,1%) menyatakan tidak setuju, 66 responden (66,7%) menyatakan kurang setuju, 26 responden (26,3%) menyatakan setuju, dan 2 responden (2,0%) menyatakan sangat setuju tentang penerapan hukum. Berdasarkan hasil penelitian dan observasi dengan pelaku UMKM, indikator penerapan hukum termasuk kedalam

kategori kurang setuju. Dalam hal ini, banyaknya masyarakat mengeluh tentang penerapan hukum yang belum diterapkan secara maksimal dan belum sesuai dengan standar pelayanan yang ada di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang.

c) Transparansi

Diketahui bahwa terdapat 4 responden (4,0%) yang menjawab tidak setuju, 55 responden (55,6%) menjawab kurang setuju, 30 responden (30,3%) menyatakan setuju, dan 10 responden (10,1%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan pelaku UMKM, untuk indikator transparansi termasuk kedalam kategori setuju. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa masyarakat setuju apabila Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang, mempunyai sikap keterbukaan atau transparansi dalam menjalankan sistem pemerintahan.

d) Responsivitas

Diketahui bahwa 12 responden (12,1%) menjawab bahwa masyarakat tidak setuju, 32 responden (32,3%) menjawab kurang setuju, 47 responden (47,5%) menjawab setuju, dan 8 responden (8,1%) menjawab sangat setuju. Berdasarkan hasil penelitian dan observasi dengan pelaku UMKM, responsivitas termasuk kedalam kategori setuju atau layak. Dalam hal ini, responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tergolong baik, meskipun masih belum maksimal.

e) Keadilan

Diketahui bahwa 13 responden (13,1%) menjawab tidak setuju, 28 responden (28,3%) menjawab kurang setuju, dan 58 responden (58,6%) menjawab setuju. Berdasarkan hasil penelitian dan observasi dengan masyarakat, untuk indikator keadilan termasuk kedalam kategori setuju atau baik. Dalam hal ini, masyarakat merasakan keadilan dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas, sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan mendapatkan kemudahan.

f) Efektivitas dan efisiensi

Dilihat data pada tabel 4.19 di atas, dapat diketahui bahwa 41 responden (41,4%) menjawab tidak setuju, 57 responden (57,6%) menyatakan kurang setuju, dan 1 responden (1,0%) menyatakan setuju. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan observasi dengan masyarakat, untuk indikator efektivitas dan efisiensi termasuk kedalam kategori setuju atau baik. Dalam hal ini, masyarakat menunjukkan bahwa mereka setuju, jika pelaksanaan pelayanan di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang sudah efektif dan efisien, sehingga masyarakat merasakan kepuasan dalam hal pelayanan.

g) Akuntabilitas

Diketahui bahwa 2 responden (2,0%) menjawab tidak setuju, 41 responden (41,4%) menjawab kurang setuju, 40 responden (40,4%) menjawab setuju, dan 16 responden (16,2%) menjawab sangat setuju. Berdasarkan hasil penelitian dan observasi, untuk indikator akuntabilitas ini termasuk kedalam kategori kurang setuju. Akuntabilitas di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang masih belum dijalankan dengan maksimal, karenanya masih banyak pegawai yang tidak memenuhi tanggung jawabnya, seperti datang ke kantor tidak tepat waktu dan pegawai yang mengobrol tidak pada waktu yang tepat seperti saat jam istirahat, sehingga menghambat pekerjaan dan pelaksanaan pelayananpun ikut terhambat.

h) Strategi visi

Diketahui bahwa responden yang menjawab strategi visi sangat setuju sebanyak 16 responden (16,2%), setuju sebanyak 41 responden (41,4%), kurang setuju sebanyak 30 responden (30,3%), dan tidak setuju sebanyak 12 responden (12,1%). Berdasarkan hasil

dari penelitian dan observasi yang telah dilakukan dengan pelaku UMKM, untuk indikator strategi visi termasuk kedalam kategori kurang setuju.

Dalam hal ini, strategi visi masih belum sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan oleh Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang. Jika dilihat dari visi dan misi Dinas terkait, ada di poin 2 yang berbunyi : “ menumbuh kembangkan Koperasi dan UMKM yang sehat, kuat dan mandiri”. Namun, pada kenyataannya perkembangan UMKM sendiri masih belum berkembang secara signifikan, jadi bisa dikatakan dalam indikator strategi visi ini masih belum baik.

Berdasarkan seluruh pernyataan responden di atas, peneliti akan mengemukakan rekapitulasi jawaban responden sesuai pada angket atau kuisioner dalam jumlah sampel penelitian sebanyak 99 responden, maka bobot nilai tertinggi dari 5 pertanyaan variabel X adalah 36, sehingga nilai tertinggi merupakan nilai kriterium yaitu $36 \times 99 = 3.564$ sedangkan jumlah nilai variabel X kualitas pelayanan berdasarkan data yang diperoleh dari ($\sum X$) adalah 2.770.

Dengan demikian, *good governance* yaitu $2.770 \div 3.564 = 0,777$ dan dibulatkan menjadi 78%. Jadi, dapat dikatakan bahwa *good governance* dapat mempengaruhi dengan nilai sebesar 78% terhadap kualitas pelayanan dan 23% dipengaruhi oleh faktor lain.

5. Kualitas Pelayanan Program Kewirausahaan dan Keunggulan Kompetitif Bagi usaha kecil dan Menengah Kota Tangerang.

Pada bab II sudah dijelaskan dalam kerangka berpikir bahwa indikator variabel kualitas pelayanan meliputi :

a) Bukti fisik

Diketahui responden menjawab sangat setuju sebanyak 2 responden (2,0%), setuju sebanyak 44 responden (44,4%), kurang setuju sebanyak 39 (39,4%), dan tidak setuju sebanyak 14 responden (14,1%). Berdasarkan hasil penelitian dan observasi dengan masyarakat atau pelaku UMKM indikator bukti fisik termasuk kedalam kategori setuju atau baik, artinya Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang memiliki pelayanan yang baik dalam hal bukti fisik, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

b) Empati

Diketahui responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 3 responden (3,0%), setuju sebanyak 28 responden (28,3%), kurang setuju sebanyak 67 responden (67,7%), dan tidak setuju sebanyak 1 responden (1,0%). Pada indikator empati, berdasarkan hasil penelitian dan observasi dengan masyarakat atau pelaku UMKM termasuk kedalam kategori setuju, dalam hal ini indikator empati di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang baik, karena dalam pelaksanaannya pegawai disana memiliki sikap empati atau rasa peduli kepada masyarakat dan membantu masyarakat apabila masyarakat membutuhkan informasi terkait UMKM.

c) Kehandalan

Diketahui tanggapan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 6 responden (6,1%), setuju sebanyak 31 responden (31,3%), dan kurang setuju sebanyak 62 responden (62,2%). Berdasarkan hasil observasi dengan masyarakat atau pelaku UMKM, untuk indikator kehandalan ini termasuk kedalam kategori kurang setuju. Masyarakat pun banyak mengeluh karena pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat, seperti lamanya proses pembuatan surat ijin pendirian usaha, dan lain sebagainya.

d) Cepat Tanggap

Diketahui tanggapan responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 3 responden (3,0%), setuju sebanyak 51 responden (51,5%), kurang setuju sebanyak 32 responden (32,3%) dan tidak setuju sebanyak 13 responden (13,1%). Menurut hasil observasi dengan pelaku UMKM atau masyarakat, pada penilaian indikator ketanggapan ini termasuk kepada kategori setuju, dalam hal ini pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik, dikarenakan para pegawai memiliki sikap cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan.

e) Jaminan

Diketahui tanggapan responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 58 responden (58,6%), kurang setuju sebanyak 29 responden (29,3%), dan tidak setuju sebanyak 12 responden (12,1%). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan wawancara dengan masyarakat, untuk indikator jaminan masuk kedalam kategori setuju atau baik, berarti pihak dari Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diterima.

Dari seluruh pernyataan responden tersebut, Peneliti akan mengemukakan rekapitulasi jawaban responden sesuai pada angket atau kuisioner dalam jumlah sampel penelitian sebanyak 99 responden, maka bobot nilai tertinggi dari 5 pertanyaan variabel Y adalah 23, sehingga nilai tertinggi merupakan nilai kriterium yaitu $23 \times 99 = 2.277$ sedangkan jumlah nilai variabel Y kualitas pelayanan berdasarkan data yang diperoleh dari ($\sum Y$) adalah 1.685.

Dengan demikian Kualitas Pelayanan Program Kewirausahaan Dan Keunggulan Kompetitif Bagi Usaha Kecil Dan Menengah yaitu $1.685 \div 2.277 = 0,740$ dan dibulatkan menjadi 74%. Hal ini dapat dikatakan bahwa *good governance* dapat mempengaruhi dengan nilai sebesar 74% terhadap kualitas pelayanan dan 26% dipengaruhi oleh faktor lain.

6. Hambatan - Hambatan yang dihadapi Pengaruh *Good Governance* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Program Kewirausahaan dan Keunggulan Kompetitif Bagi Usaha Kecil dan Menengah di Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Tangerang.

Dari hasil penelitian dilapangan dan wawancara dengan kepala bagian kewirausahaan dan beberapa masyarakat atau pelaku UMKM, menunjukkan bahwa *good governance* kaitannya dengan kualitas pelayanan memiliki hambatan, sebagai berikut :

1. Tidak berjalannya penerapan hukum dalam melaksanakan penerapan *good governance* di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas.
2. Masih kurangnya transparansi pegawai dalam pelaksanaan *good governance* di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.
3. Pada realitanya dalam pelaksanaan *good governance* di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang, akuntabilitas pegawai masih kurang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4. Masih kurangnya empati dan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, sehingga menghambat pelaksanaan pelayanan.

7. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan rangkaian pembahasan dari bab sebelumnya, peneliti akan membuat kesimpulan mengenai pembahasan “Pengaruh *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Program Kewirausahaan dan Keunggulan Kompetitif Bagi Usaha Kecil dan Menengah di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang”, sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh *Good Governance* di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang dapat dikatakan Baik atau layak, ini dapat dilihat dalam melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien. Hal ini sesuai dengan yang dilihat dari hasil penelitian sebesar 0,777 atau sebesar 78% telah memenuhi kriteria yang ditetapkan.
2. Kualitas Pelayanan Program Kewirausahaan dan Keunggulan Kompetitif Bagi Usaha Kecil dan Menengah di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang, yang dilakukan umumnya baik atau layak walaupun belum sepenuhnya optimal. Hal ini dipertegas dengan hasil penelitian yaitu sebesar 0,740 atau 74%.
3. Pengaruh *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Program Kewirausahaan dan Keunggulan Kompetitif Bagi Usaha Kecil dan Menengah di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang, berdasarkan hasil dari perhitungan koefisien korelasi sebesar 0,762 atau 76,2%. Jika diinterpretasikan dengan interval koefisien korelasi 0,600 - 0,799 masuk kedalam kategori **kuat**.
4. Dengan demikian, hipotesis yang peneliti uraikan terbukti kebenarannya bahwa : “Pengaruh *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Program Kewirausahaan dan Keunggulan Kompetitif Bagi Usaha Kecil dan Menengah di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang”.

Saran

1. Sebagai pimpinan diharapkan memberikan Pendidikan dan Pelatihan kepada pegawai secara berkala untuk meningkatkan kesadaran pegawai dalam penerapan hukum sesuai standar pelayanan, melalui upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran diri pegawai, dan akan lebih banyak dampak positif bagi pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.
2. Untuk mengurangi jumlah pengangguran di Kota Tangerang, Dinas Koperasi dan UMKM Kota Tangerang sebagai Dinas yang bertanggungjawab pada UMKM di Kota Tangerang, agar membantu memberikan pembinaan dan pengetahuan kepada masyarakat terkait UMKM.
3. Pengawasan tugas dan pekerjaan sebaiknya dilakukan secara efektif dan secara terus menerus agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, M Kwartono. 2007. Analisis Usaha Kecil dan Menengah, Yogyakarta : Andi Offset.
- Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Kualitas Pelayanan, Yogyakarta : Gadjah Mada
- Harsanto, Budi. 2013. Dasar Ilmu Manajemen Operasi, Bandung : Unpas Pres.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta : Gava Media
- Hasibuan Malayu. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Bumi Aksara
- Ibrahim. 2008. Konsep Pelayanan Publik. Jakarta : Mandar Maju
- Kurniawan, I. A. (2019). KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN

- (IMB) ANTARA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA BANDUNG DAN KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA CIMAHI. *JURNAL PENELITIAN DAN KARYA ILMIAH*. <https://doi.org/10.33592/pelita.vol19.iss1.69>
- Kencana Inu. 2015. Sistem Administrasi Negara. Jakarta : Bumi Aksara
- Kotler. 2012. Manajemen Pemasaran, Jakarta : Indeks
- Kurniawan, I. A. (2019). KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) ANTARA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA BANDUNG DAN KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA CIMAHI. *JURNAL PENELITIAN DAN KARYA ILMIAH*. <https://doi.org/10.33592/pelita.vol19.iss1.69>
- Mardiasmo. 2002. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah, Yogyakarta : ANDI
- Moenir. 2006. Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Siagian,P, Sondang. 2012. Teori Pengembangan Administrasi, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Setyawan. 2004. Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan, Bandung : Refika Aditama
- Sedarmayanti. 2004. Good Governance dan Good Cooperate Governance, Bandung : Mandar Maju
- Setyawan. 2004. Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan, Bandung : Refika Aditama
- Silalahi, Ulbert. 2010. Studi tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori, dan Dimensi. Bandung : Sinar Baru Algensindo
- Sinambela Lijian, dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan dan Implementasi, Jakarta : Bumi Aksara
- Syari, Wirman. 2012. Studi Tentang Administrasi Publik, Jakarta : Erlangga
- Tangkilisan. 2008. Manajemen Publik. Jakarta : Grasindo
- Terry, Gorge. 2010. Dasar-dasar Manajemen. Cetakan Kesebelas. Jakarta : Bumi Aksara
- Tjiptono. 2005. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta
- Thoha, Miftah. 2014. Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya. Yogyakarta : Rajawali Pers
- Parasuraman, dkk. 2006. *Conceptual Model of service Quality and its Implycation For Future Research, Jurnal Marketing*.

Dokumen :

- Undang-undang RI Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah
- Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Walikota Tangerang Nomor 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Koperasi dan UMKM

Rujukan Elektronik

- Info Metro Kota (tanpa tahun). Dinas Koperasi, UMKM dan Perindustrian. Melalui <<https://info.metrokota.go.id/dinas-koperasi-umkm-dan-perindustrian/>> (28/3/2019)
- Suhandi dan Fernanda . 2001. Tata kelola Pemerintahan. Melalui <<https://repository.widyatama.ac.id>> (22/04/2019)
- Warta Kota. (tanpa tahun). Info Pengangguran di Kota Tangerang. Melalui <<http://wartakota.tribunnews.com/2017/11/01/pengangguran-di-tangerang-tembus-74000-orang>> (05/4/2019)