

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOPERASI,  
USAHA KECIL DAN MENENGAH DAN PERINDUSTRIAN  
KOTA SURAKARTA**



**LAPORAN KULIAH KERJA USAHA**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Program Studi Strata 1 Akuntansi  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun oleh

**ISTIQOMAH RIZKI YUNianto**

**20210026**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA  
2023**

## **LAPORAN KULIAH KERJA USAHA**

### **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH DAN PERINDUSTRIAN KOTA SURAKARTA**

Disusun oleh  
**ISTIQOMAH RIZKI YUNianto**  
20210026

Telah disetujui dan disahkan dengan baik oleh Pembimbing Laporan Kuliah Kerja  
Usaha, guna melengkapi persyaratan untuk dapat menempuh mata kuliah Tugas  
Akhir

Program Studi Akuntansi

Sukoharjo, 12 April 2023

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Kepala Program Studi Akuntansi



(Astuning Saharsini, S.E., M.Acc)  
NIDN: 0606129102

(Astuning Saharsini, S.E., M.Acc)  
NIDN: 0606129102

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kuliah Kerja Usaha (KKU) tepat pada waktunya. Laporan ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Strata 1 Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Penulis menyadari bahwa Penyelesaian laporan KKU ini dapat terwujud atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H selaku Ketua STIE Surakarta.
2. Ibu Astuning Saharsini, S.E., M.Acc selaku Kepala Program Studi Akuntansi STIE Surakarta dan Dosen Pembimbing KKU.
3. Ibu Wahyu Kristina, S.S., M.M selaku Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta.
4. Ibu Tunjung Angentasi, S.E selaku Kepala subbagian Administrasi dan Umum di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta.
5. Ibu Mardiaty Aminingsih selaku Pengadministrasi persuratan dan pembimbing di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta.
6. Orang tua dan semua pihak yang telah mendukung, membantu serta mendoakan penyelesaian laporan KKU ini.
7. Seluruh pegawai Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta yang telah membantu, membimbing, dan mengajarkan penulis selama pelaksanaan KKU.

Penulis menyadari terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan Laporan KKU ini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan dalam menyempurnakan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca.

Sukoharjo, April 2023

Penulis

DAFTAR ISI

|                                  | Halaman |
|----------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL.....               | i       |
| HALAMAN PENGESAHAN.....          | ii      |
| KATA PENGANTAR .....             | iii     |
| DAFTAR ISI.....                  | v       |
| DAFTAR TABEL .....               | vi      |
| DAFTAR GAMBAR .....              | vii     |
| DAFTAR LAMPIRAN.....             | vii     |
| LAPORAN KULIAH KERJA USAHA ..... | 1       |
| A. LATAR BELAKANG .....          | 1       |
| B. DIVISI KERJA .....            | 3       |
| C. KEGIATAN .....                | 4       |
| D. POKOK MASALAH .....           | 7       |
| E. PEMBAHASAN .....              | 10      |
| F. SIMPULAN DAN SARAN .....      | 15      |
| DAFTAR PUSTAKA .....             | 16      |
| LAMPIRAN.....                    | 17      |

**DAFTAR TABEL**

|                                                                                                                             | Halaman |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Koperasi, UKM dan Perindustrian Kota Surakarta Tahun 2020 – 2022 ..... | 2       |
| Tabel 2. Jadwal Jam Kerja Kantor Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta .....            | 4       |
| Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Koperasi, UKM dan Perindustrian Kota Surakarta Tahun 2022 .....        | 7       |

**DAFTAR GAMBAR**

|                                                                                                               | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 1. Struktur Organisasi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta ..... | 4       |
| Gambar 2. Tampilan Login pada Aplikasi Simardi .....                                                          | 5       |
| Gambar 3. Tampilan Lembar Pengisian Surat Masuk di Aplikasi Simardi.....                                      | 6       |

**DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                              | Halaman |
|--------------------------------------------------------------|---------|
| Lampiran 1. Data Kegiatan Mahasiswa ( <i>loogbook</i> )..... | 17      |
| Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan .....                       | 25      |
| Lampiran 3. Presensi.....                                    | 26      |
| Lampiran 4. Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing .....         | 27      |

## **LAPORAN KULIAH KERJA USAHA**

### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Sejak diberlakukannya otonomi daerah di Indonesia, telah menjadikan pelayanan publik sebagai salah satu tolak ukur dalam keberhasilan penyelenggaraan suatu otonomi daerah. Penyelenggaraan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil pada saat pemerintah daerah termasuk instansi-instansi yang ada didalamnya telah memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas kepada masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik sebagai pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan termasuk sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah sudah seharusnya dilakukan dengan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat karena masyarakat dapat secara langsung menilai kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (Hayat, 2017).

Pemberian pelayanan publik secara cepat dan tepat diperlukan dalam perubahan paradigma yang terjadi sebagai akibat dari perubahan global yang menimpa berbagai bidang kehidupan. Instansi pemerintah sebagai salah satu dari penyelenggara pelayanan publik harus dapat mengimplementasikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan yang berkualitas dapat diwujudkan apabila dapat mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat untuk kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efektif dan efisien. Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian merupakan salah satu dinas yang berada di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan dalam bidang koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), dan perindustrian. Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta juga dituntut untuk

memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, bersifat transparan dan akuntabel, Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta telah meyediakan berbagai situs untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berita dan informasi yang dibutuhkan terkait dengan bidang koperasi, UMKM, dan perindustrian. Dengan jangkauan yang luas, dapat diakses di mana dan kapan saja karena disajikan dalam betuk *E-Learning*, berbagai situs yang telah disediakan tersebut juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan informasi mengenai koperasi, UMKM, dan perindustrian yang ada di Kota Surakarta.

Masyarakat juga dapat mengajukan pertanyaan maupun aduan terkait dengan bidang koperasi, UMKM, dan perindustrian melalui situs Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS) atau datang secara langsung ke kantor Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta untuk mendapatkan tanggapan cepat.

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Koperasi, UKM dan Perindustrian Kota Surakarta Tahun 2020 – 2022

| No | Triwulan | Tingkat Kepuasan | Kategori |
|----|----------|------------------|----------|
| 1  | 2020     | 84,52 %          | B (Baik) |
| 2  | 2021     | 86,05 %          | B (Baik) |
| 3  | 2022     | 85,74 %          | B (Baik) |

Sumber: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2020 - 2022

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa selama tiga tahun terakhir yaitu sepanjang tahun 2020 - 2022, tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Koperasi, UKM dan Perindustrian Kota Surakarta masuk kedalam kategori B (Baik). Adapun tingkat kepuasan tersebut mengalami kenaikan pada tahun 2021 dibanding tahun 2020 yaitu sebesar 1,53% dan pada tahun 2022 mengalami penurunan yaitu sebesar 0,31% dibanding tahun 2021.

Kenaikan tingkat kepuasan masyarakat pada tahun 2021 dapat diartikan bahwa instansi yang bersangkutan mampu untuk menganalisis persoalan apa saja yang dimiliki oleh masyarakat dan melakukan evaluasi terkait pelayanan publik yang telah dilakukan sebelumnya sehingga dapat menghasilkan strategi pelayanan yang efektif dan efisien

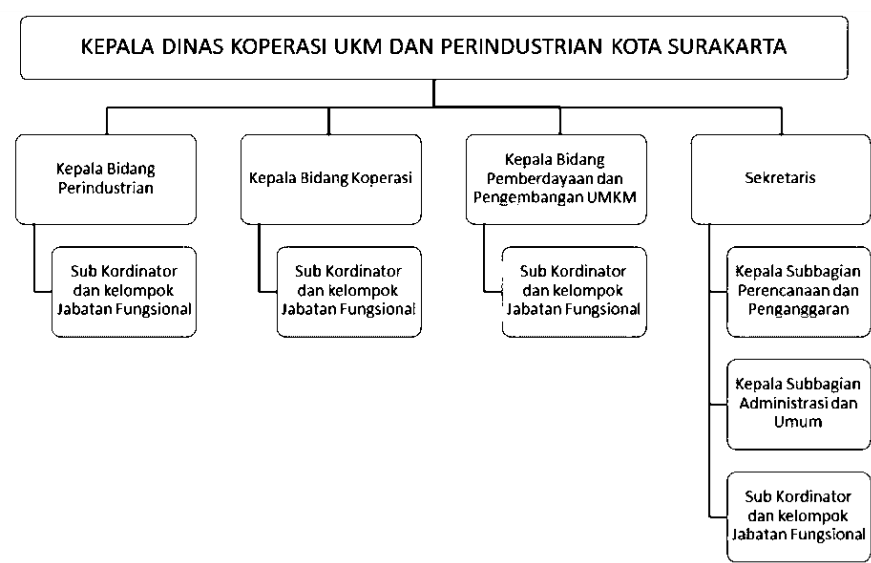
yang memberikan kepuasan kepada masyarakat. Penurunan tingkat kepuasan masyarakat yang terjadi pada tahun 2022 dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh instansi yang bersangkutan belum dapat maksimal sehingga tidak sesuai dengan keinginan dan harapan dari masyarakat.

Berdasarkan penjelasan yang telah penulis sampaikan maka penulis mengambil judul “Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta” sebagai judul Laporan Kuliah Kerja Usaha (KKU). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta akan dilihat dari dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

## **B. DIVISI KERJA**

Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang membawahi seorang Sekretaris Dinas dan tiga bidang (struktur organisasi terlampir). Adapun susunan organisasi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian terdiri dari:

1. Kepala Dinas;
2. Sekretariat, terdiri dari:
  - a. Subbagian Administrasi dan Umum; dan
  - b. Subbagian Perencanaan dan Penganggaran.
3. Bidang Koperasi;
4. Bidang Pemberdayaan dan Pengembangan UMKM;
5. Bidang Perindustrian;
6. UPT, dan
7. Kelompok Jabatan Fungsional.



Gambar 1. Struktur Organisasi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta

Selama melaksanakan kegiatan kuliah kerja usaha di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta, penulis ditempatkan di subbagian Administrasi dan Umum dengan kepala subbagiannya adalah Ibu Tunjung Angentasi, S.E. Subbagian administrasi dan umum mempunyai tugas pelaksanaan, monitoring dan evaluasi terkait pengelolaan surat menyurat, pengelolaan arsip, pengelolaan sarana prasarana dinas, pengelolaan pelayanan umum dinas, penatausahaan barang milik daerah pada dinas, serta pengelolaan administrasi keuangan dinas. Penulis mendapatkan bimbingan dari Ibu Mardianti Aminingsih selaku bagian Pengadministrasi persuratan di subbagian tersebut.

C. KEGIATAN

Waktu pelaksanaan KKU yang telah dilakukan dimulai pada tanggal 1 Februari 2023 sampai 31 Maret 2023 dengan hari dan jam kerja praktikan adalah dari hari Senin – Kamis dengan jam kerja mulai dari 07.15 - 16.00 WIB dan pada hari Jumat dengan jam kerja mulai dari 07.00 – 11.30 WIB.

Tabel 2. Jadwal Jam Kerja Kantor Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta

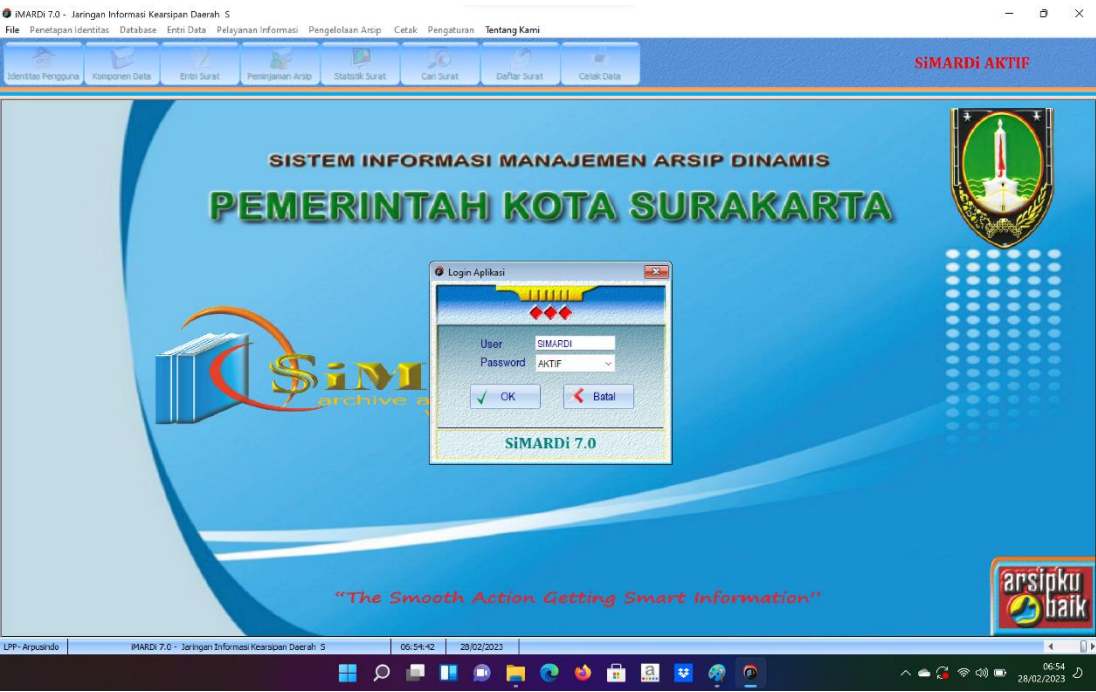
| Hari            | Jam Kerja         | Istirahat         |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Senin s/d Kamis | 07.15 - 16.00 WIB | 12.00 – 13.00 WIB |
| Jumat           | 07.00 - 11.30 WIB |                   |

Sumber: Kantor Dinas Koperasi, UKM dan Perindustrian Kota Surakarta

Dalam pelaksanaan KKU, penulis diberikan tugas untuk membantu Ibu Mardiaty Aminingsih selaku bagian Pengadministrasi persuratan. Pada hari pertama penulis diberikan penjelasan tentang pekerjaan dan tugas apa saja yang akan penulis lakukan selama melaksanakan KKU. Setelah itu, penulis diperkenalkan dengan rekan-rekan yang bekerja pada subbagian administrasi dan umum.

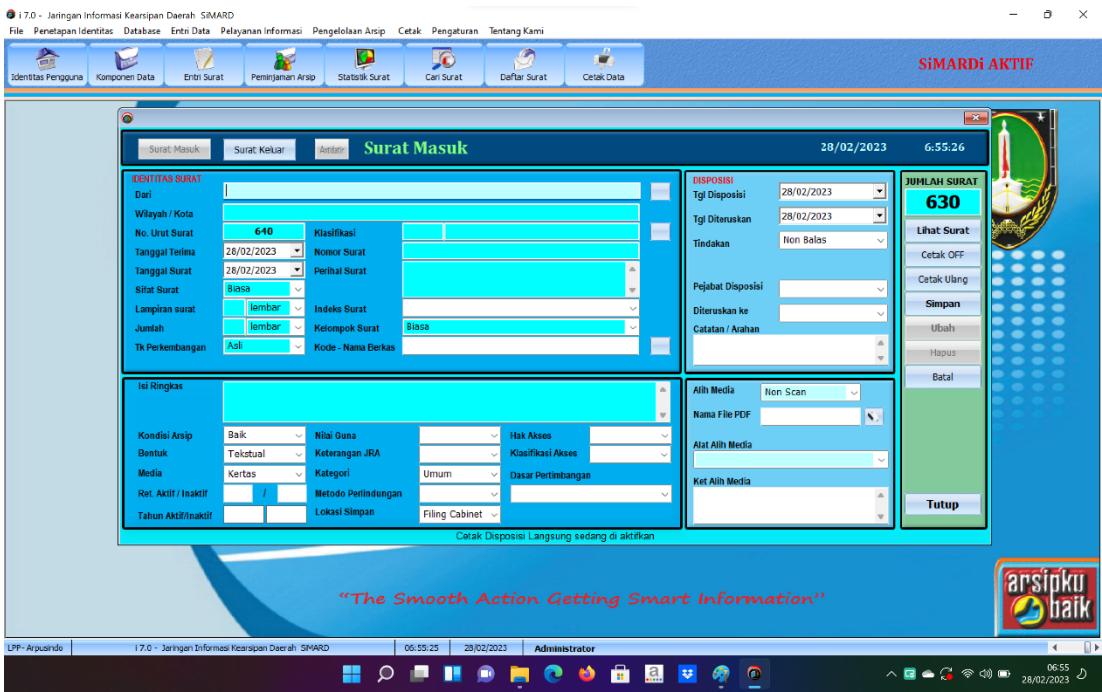
Selain membantu Ibu Mardiaty Aminingsih dalam pengadministrasi persuratan, penulis juga diberikan tugas untuk membantu pekerjaan rekan-rekan lain yang membutuhkan bantuan. Adapun perincian tugas yang dilakukan oleh penulis selama menjalani masa KKU pada subbagian administrasi dan umum adalah sebagai berikut:

- 1. Membuat lembar disposisi
- Langkah-langkah membuat lembar disposisi di aplikasi Simardi:
- a. Buka aplikasi Simardi.
  - b. Pilih menu File klik Login dan klik Ok.



Gambar 2. Tampilan Login pada Aplikasi Simardi

- c. Pilih menu Entri Surat.
- d. Pilih surat masuk.
- e. Isi data-data yang diperlukan.



Gambar 3. Tampilan Lembar Pengisian Surat Masuk di Aplikasi Simardi

- f. Pilih simpan dan print lembar disposisi tersebut.
- 2. Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi  
Langkah-langkah pengelolaan kerasipan di aplikasi Simardi:
  - a. Buka aplikasi Simardi.
  - b. Pilih menu File klik Login dan klik Ok.
  - c. Pilih menu Entri Surat.
  - d. Pilih surat masuk/surat keluar untuk pengelolaan kerasipan yang diperlukan.
- 3. Mencatat surat masuk berdasarkan bidangnya  
Langkah-langkah mencatat surat masuk berdasarkan bidangnya:
  - a. Praktikan menerima surat masuk yang ditujukan kepada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian.
  - b. Surat yang masuk dibuat lembar disposisinya melaui aplikasi Simardi.
  - c. Setelah mendapat disposisi dari Kepala Dinas, praktikan mencatatnya pada buku agenda surat masuk berdasarkan bidang masing-masing (bidang UMKM, koperasi, dan perindustrian) dengan mengisi kolom tanggal terima, tanggal surat, nomor agenda surat masuk, nomor surat, asal surat, perihal, dan tanggal penyelesaian.
  - d. Praktikan memberikan lembar disposisi beserta surat masuk tersebut kepada bidang yang bersangkutan untuk diproses.
- 4. Mencatat surat keluar dan kode surat

Langkah-langkah mencatat surat keluar dan kode surat:

- a. Pegawai datang memberikan surat keluar kepada bagian pengadministrasi persuratan.
- b. Surat keluar diidentifikasi berdasarkan isinya untuk dapat menentukan klasifikasi dari surat tersebut.
- c. Melakukan pencatatan pada buku agenda untuk surat keluar dengan mengisi kolom tanggal keluar surat, nomor surat, kode surat, perihal, ditujukan kepada siapa, dan bidang terkait.
- d. Beri nomor pada surat keluar.

**D. POKOK MASALAH**

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud nyata dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat yang memiliki tugas dalam memberikan pelayanan prima dan berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan prima dan berkualitas dapat terwujud jika instansi pemerintah dapat mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat karena masyarakat itu bersifat dinamis sehingga pelayanan publik yang diberikan harus bisa disesuaikan dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Dalam upaya menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas dan prima sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat, instansi pemerintah diarahkan untuk selalu melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap layanan publik yang diberikan, misalnya dengan mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berisi hasil dari evaluasi kinerja dan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah terkait dapat dijadikan sebagai acuan dan motivasi dalam peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan publik pada periode berikutnya.

Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Koperasi, UKM dan Perindustrian Kota Surakarta Tahun 2022

| No | Triwulan | Tingkat Kepuasan |
|----|----------|------------------|
| 1  | I        | 89,08 %          |
| 2  | II       | 84,16 %          |
| 3  | III      | 84,25 %          |
| 4  | IV       | 85,46 %          |

Sumber: Website Dinas Koperasi, UKM dan Perindustrian Kota Surakarta

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sepanjang tahun 2022, tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Koperasi, UKM dan Perindustrian Kota Surakarta mengalami penurunan pada triwulan kedua sebesar 4,92%. Pada triwulan ketiga mengalami kenaikan yaitu sebesar 0,09% dan kenaikan ini berhasil dipertahakan hingga pada akhirnya pada triwulan keempat juga mengalami kenaikan sebesar 1,21%.

Penurunan kepuasan masyarakat yang terjadi pada triwulan kedua dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh instansi yang bersangkutan belum dapat maksimal atau tidak sesuai dengan keinginan dari masyarakat. Namun, tingkat kepuasan masyarakat pada triwulan ketiga dan keempat mengalami kenaikan yang dapat diartikan bahwa instansi yang bersangkutan telah melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik yang ada di triwulan sebelumnya dan menjadikan hasil dari evaluasi tersebut sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat. Jika masyarakat memperoleh kepuasan atas pelayanan yang diberikan maka secara tidak langsung akan menimbulkan rasa kepercayaan dari masyarakat untuk kembali menggunakan layanan tersebut.

Instansi pemerintah sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik menjadi penentu untuk mengetahui sampai sejauh mana pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat dengan perlakuan yang sama dan tidak membedakan karena sejatinya pelayanan yang berkualitas tersebut berhak didapatkan oleh semua masyarakat. Apabila dapat memberikan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya dan timbul kepuasan dari masyarakat dengan pelayanan tersebut maka dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah tersebut telah berhasil dalam mengimplikasikan fungsi dari aparatur negara sebagai pelayan masyarakat.

Untuk mengetahui dan menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh instansi pemerintah dapat diukur dengan beberapa indikator yang ada dalam sebuah dimensi kualitas pelayanan. Banyak dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur suatu kualitas pelayanan seperti salah satu contohnya dimensi kualitas pelayanan model SERVQUAL (*service quality*) yang dikemukakan oleh Parasuraman (1988). Model SERVQUAL pertama kali dipublikasikan pada tahun 1988 dan dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan dan kesenjangan yang ada di model kualitas jasa. Adapun indikator kualitas pelayanan yang ada dalam dimensi kualitas pelayanan model SERVQUAL yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal seperti penampilan dan kemampuan pegawainya, sarana dan prasarana fisik yang dimiliki, dan keadaan lingkungan sekitarnya yang termasuk kedalam bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.

## 2. Kehandalan (*Reliability*)

Kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya seperti kinerja yang diberikan harus sesuai dengan harapan masyarakat yang meliputi ketepatan waktu, pelayanan yang sama tanpa kesalahan untuk semua lapisan masyarakat dan sikap simpatik dengan akurasi tinggi.

## 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat melalui penyampaian informasi yang jelas dan tidak berbelit-belit.

## 4. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap masyarakat. Terdiri dari beberapa komponen seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

## 5. Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya untuk memahami keinginan masyarakat. Diharapkan juga untuk memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, dapat memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, dan memiliki waktu untuk melakukan pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat.

Selama menjalani KKU, praktikan menemui beberapa kendala yang membuat tugas-tugas yang diberikan kepada praktikan membutuhkan waktu lebih dalam penyelesaiannya. Beberapa kendala praktikan ketika melaksanakan KKU yaitu:

1. Kurangnya pengetahuan tentang bidang pengadministrasian persuratan yaitu bidang tempat praktikan ditugaskan yang membuat praktikan sedikit kesusahan dalam melaksanakan tugas yang diberikan.
2. Terbatasnya sarana khususnya tempat kerja untuk mahasiswa magang sehingga mengganggu aktivitas dan kenyamanan para pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan.
3. Terjadinya kerusakan pada mesin printer sehingga menghambat pekerjaan.

## E. PEMBAHASAN

Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang koperasi, UMKM, dan perindustrian di Kota Surakarta. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta dapat dilihat menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman (1988). Dimensi yang dimaksud meliputi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

### 1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

*Tangibles* merupakan salah satu indikator dalam menilai kualitas pelayanan publik dan yang termasuk dalam indikator ini adalah sarana prasarana penunjang pelayanan seperti tersedianya loket pelayanan, kursi tunggu, papan informasi, komputer, telepon, dan lain sebagainya. Sarana dan prasarana merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik karena berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Adanya sarana dan prasarana yang memadai menjadikan pelayanan yang diberikan akan dapat menimbulkan rasa kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat serta mempermudah pegawai dalam melakukan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kenyamanan dan kebersihan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan sehingga penyedia layanan harus lebih memperhatikan faktor-faktor seperti kelengkapan sarana dan prasarananya serta kebersihan lingkungan sekitarnya.

Dilihat dari indikator *tangibles*, diketahui bahwa di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta sudah memiliki sarana prasarana penunjang pelayanan (loket pelayanan, kursi tunggu, komputer, telepon, dan alat cetak) tetapi masih kurang seperti hanya terdapat 2 kamar mandi yang digunakan oleh pegawai serta masyarakat, tidak ada meja tunggu yang ada hanya kursi tunggu padahal meja tunggu tersebut dapat dijadikan tempat untuk menaruh buku bacaan/koran yang bisa dibaca oleh masyarakat ketika menunggu antrian, dan masih kurangnya jumlah alat cetak yang ada di salah satu bidang yang akan berdampak pada terhambatnya kerja pegawai dan mengakibatkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan menjadi lebih lama dari seharusnya.

Selain itu, penampilan dan kemampuan pegawai juga berpengaruh dalam menunjang kualitas pelayanan yang diberikan dan para pegawai di Dinas Koperasi,

Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta sudah menggunakan seragam yang sesuai dengan aturan sehingga tampak rapi dan nyaman dilihat. Para pegawai juga telah memahami tugasnya dengan baik dan memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas sesuai bidangnya serta mampu dalam mengoperasikan alat penunjang dalam bekerja seperti printer dan mesin fotokopi.

Dari pernyataan yang telah dijelaskan tersebut dapat disimpulkan bahwa Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta masih perlu meningkatkan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana prasarananya demi memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat seperti menambah jumlah kamar mandi dan dipisah antara kamar mandi untuk pegawai dan masyarakat, menambahkan meja tunggu dan diisi dengan buku bacaan/koran, serta menambah jumlah alat cetak agar dapat mempermudah pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya.

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Para pegawai dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat yang datang untuk mengurus segala keperluannya. Keandalan merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat waktu, konsisten, dan memuaskan demi mewujudkan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat. Keandalan dapat dimaknai sebagai kemampuan dan keahlian dari pegawai dalam mengerjakan sesuatu dengan benar, sesuai prosedur kerja, standar pelayanan, dan waktu yang telah ditentukan.

Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat terwujud jika unit pelayanan dapat menerapkan aspek keandalan dalam kegiatan pelayanan yang dilakukannya. Hal-hal yang termasuk dalam aspek ini yaitu seperti ketepatan waktu, kecepatan, kecermatan dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan, kecakapan dalam menanggapi keluhan yang masuk, dan pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Kualitas pelayanan publik akan berjalan sesuai dengan tujuan jika dalam pelaksanaannya diimbangi dengan keandalan, kedisiplinan, dan kemampuan pegawai yang baik.

Dilihat dari indikator *reliability*, diketahui bahwa di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku. Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta

juga memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Para pegawai memiliki kemampuan dan keahlian dalam memberikan pelayanan serta kehandalan dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat. Misalnya seperti berbagai keluhan masyarakat yang masuk melalui situs ULAS (Unit Layanan Aduan Surakarta) akan diproses oleh petugas yang bersangkutan. Pegawai yang ada di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta juga telah menempati posisi yang sesuai dengan kemampuan dan bidang masing-masing sehingga dapat maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan salah satu aspek yang memengaruhi masyarakat dalam memberikan penilaian atas pelayanan yang diberikan. Daya tanggap merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah ditentukan. Daya tanggap juga berarti kesanggupan dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap keinginan pelanggan.

Kecepatan pelayanan merupakan salah satu bentuk sikap tanggap dari petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Selain kecepatan pelayanan, pelayanan yang tepat juga merupakan aspek yang perlu diperhatikan karena dengan pelayanan yang tepat menandakan bahwa pegawai dapat memberikan layanan yang sesuai dengan keperluan dan kebutuhan pengguna layanan. Jika petugas layanan dapat melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat tentu akan memberikan rasa kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan yang didapatkannya.

Dilihat dari indikator *responsiveness*, diketahui bahwa di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan serta merespon hal-hal yang ditanyakan kepada masyarakat baik kepada masyarakat yang datang secara langsung ke Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta atau secara *online* melalui situs ULAS (Unit Layanan Aduan Surakarta) dan juga memberikan pengarahannya terkait dengan pertanyaan yang diajukan tersebut atau hal apa saja yang diperlukan saat hendak menyelesaikan keperluan tertentu sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Para pegawai juga menanggapi dan menindaklanjuti berbagai aspirasi masyarakat yang masuk baik yang berupa saran maupun keluhan dari masyarakat.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan bentuk dari pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Jaminan dapat berupa jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas, dan kepastian biaya. Jaminan atas pelayanan diperlukan bagi setiap bentuk pelayanan yang akan diberikan agar dapat memberikan rasa kepuasan kepada masyarakat karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Jaminan tercermin dari kinerja pegawai sehingga sikap profesionalisme dari pegawai sangat diperlukan demi menciptakan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jika masyarakat tidak mendapatkan jaminan seperti jaminan tepat waktu dari petugas layanan maka akan mendatangkan resiko berupa resiko ketidakpastian yang menyebabkan masyarakat akan menunggu dalam waktu yang lama karena tidak ada kepastian kapan proses layanan tersebut akan selesai. Selain dapat meminimalisasi resiko yang ada, pemberian jaminan oleh petugas layanan juga akan menumbuhkan sebuah rasa kepercayaan dan kepuasan dalam diri pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan.

Dilihat dari indikator *assurance*, diketahui bahwa di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta telah memberikan jaminan seperti jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang diberikan. Pegawai memberikan kejelasan waktu kepada masyarakat yang datang untuk mengurus keperluannya agar masyarakat tidak perlu menunggu dalam waktu yang lama. Misalnya seperti untuk mengurus izin penelitian yang bertempat di dinas tersebut maka akan memakan waktu paling cepat tiga hari dan paling lama adalah seminggu. Urusan yang memakan waktu lebih lama biasanya terjadi karena pegawai yang bersangkutan tidak sedang berada di tempat (dinas luar kota) sehingga proses penyelesaiannya membutuhkan waktu lebih daripada seharusnya. Selain jaminan tepat waktu, Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta juga memberikan jaminan kemudahan layanan melalui situs-situs yang telah disediakan dengan tujuan agar masyarakat dapat mengakses informasi-informasi terkini terkait bidang koperasi, UMKM, dan industri yang ada di Kota Surakarta.

#### 5. Empati (*Empathy*)

Empati adalah sikap perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki rasa empati atau perhatian dalam menyelesaikan layanan yang dibutuhkan oleh setiap pengguna layanan. Indikator empati memegang peranan penting dalam mengukur kualitas pelayanan. Apabila petugas layanan dapat memberikan sikap yang baik, ramah, dan sopan kepada pengguna layanan maka tentu akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan. Selain itu, sikap yang baik dari petugas layanan juga akan menumbuhkan rasa nyaman kepada instansi atau dinas terkait.

Dilihat dari indikator *empathy*, diketahui bahwa di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta telah memberikan pelayanan yang baik dan ramah kepada masyarakat. Para pegawai juga memperlakukan masyarakat dengan sopan dan bersahabat. Ketika ada masyarakat yang datang langsung ke Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta para pegawai menanggapi dengan senyuman dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dengan ramah dan jelas serta menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan tidak berbelit-belit.

Selama menjalani K KU, praktikan menemui beberapa kendala dan berikut adalah cara praktikan untuk mengatasi kendala yang ada tersebut yaitu:

1. Kurangnya pengetahuan tentang bidang pengadministrasian persuratan yaitu bidang tempat praktikan ditempatkan dan cara untuk mengatasi hal tersebut adalah praktikan tidak segan-segan untuk bertanya kepada ibu Mardiyanti selaku pembimbing praktikan mengenai tugas-tugas yang praktikan tidak paham seperti pengoperasian aplikasi Simardi, membuat lembar disposisi, membuat nomor surat keluar, dan mencatat surat masuk dan keluar ke dalam buku agenda berdasarkan bidangnya. Praktikan juga dituntut untuk dapat berkomunikasi dengan baik dengan pegawai yang lain dalam rangka menciptakan lingkungan kantor yang nyaman bagi semuanya.
2. Terbatasnya sarana khususnya tempat kerja untuk mahasiswa magang sehingga untuk mengatasi hal tersebut praktikan membawa laptop sendiri.
3. Terjadinya kerusakan pada mesin printer sehingga dapat menghambat pekerjaan dan solusi dari praktikan adalah untuk lebih sering mengecek atau melakukan *service* pada printer tersebut dan di setiap bidang harus memiliki

printer yang memadai agar tidak menghambat pekerjaan yang sedang dilakukan.

## **F. SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan laporan yang sudah dibuat, kesimpulan yang dapat diambil yaitu kualitas pelayanan publik di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian sudah baik. Mulai dari dimensi *tangible* (bukti fisik) sudah memiliki sarana prasarana penunjang pelayanan, dimensi *reliability* (kehandalan) pegawai sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) pegawai bersikap tanggap dan melayani masyarakat dengan baik, dimensi *assurance* (jaminan) pegawai dapat memberikan jaminan tepat waktu, dan dimensi *empathy* (empati) pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik dan ramah. Namun, ada sedikit masalah yang dihadapi yaitu belum memadainya fasilitas fisik yang ada seperti hanya terdapat dua kamar mandi yang digunakan bersama oleh pegawai dan masyarakat yang datang berkunjung, belum adanya meja tunggu di luar padahal meja tersebut dapat digunakan sebagai tempat untuk menaruh buku bacaan/koran/majalah yang dapat dibaca oleh pengunjung ketika menunggu antrian, dan loket pelayanan yang hanya terdapat satu saja padahal pengunjung yang datang bisa saja sedang mempunyai urusan yang mendesak dan harus segera mendapat pelayanan tetapi malah harus menunggu terlebih dahulu karena loket pelayanan yang hanya terdapat satu saja. Jika loket pelayanan lebih dari satu maka tentu dapat meminimalisasi hal tersebut dan hasilnya akan dapat menimbulkan rasa kepuasan dari diri pengunjung tersebut. Dari permasalahan tersebut maka penulis memberi saran agar Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta meninjau kembali kelengkapan sarana prasarana yang ada dan menambah jumlah fasilitas fisiknya seperti jumlah kamar mandi baik untuk pegawai dan masyarakat yang datang berkunjung, menyediakan meja tunggu untuk menaruh buku bacaan/koran, dan menambah jumlah loket pelayanan agar dapat memaksimalkan pelayanan yang diberikan serta dapat menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas baik.

### DAFTAR PUSTAKA

- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089-1100.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal*, 20-38.
- Hildayanti, Lisa. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Lestari, R. V., Ruzli, Z., & Yuliani, F. (2020). Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 118-123.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur: Qiara Media.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Logbook Mahasiswa

Nama : Istiqomah Rizki Yuniarto  
Nim : 20210026  
Program studi : S1 Akuntansi  
Judul : Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta

| No | Hari/Tanggal               | Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Rabu, 1<br>Februari 2023   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li></ul>                                                                                                              |
| 2  | Kamis, 2<br>Februari 2023  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li></ul>                                                                                                              |
| 3  | Jumat, 3<br>Februari 2023  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mengikuti senam pagi</li><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li></ul>                                                                               |
| 4  | Sabtu, 4<br>Februari 2023  | Libur                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5  | Minggu, 5<br>Februari 2023 | Libur                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6  | Senin, 6<br>Februari 2023  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Apel pagi</li><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li><li>- Mengetik/menyalin surat kontrak</li></ul> |

|    |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | Selasa, 7<br>Februari 2023  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li><li>- Mengetik/menyalin rekap anggaran</li></ul>                                                               |
| 8  | Rabu, 8<br>Februari 2023    | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                                                                                                          |
| 9  | Kamis, 9<br>Februari 2023   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                                                                                                          |
| 10 | Jumat, 10<br>Februari 2023  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mengikuti senam pagi</li><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li><li>- Membuat laporan berdasarkan ULAS (Unit Layanan Aduan Surakarta)</li></ul> |
| 11 | Sabtu, 11<br>Februari 2023  | Libur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 12 | Minggu, 12<br>Februari 2023 | Libur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 13 | Senin, 13<br>Februari 2023  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Apel pagi</li><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                                                                                      |

|    |                             |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                             | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat laporan berdasarkan ULAS (Unit Layanan Aduan Surakarta)</li></ul>                                                                                                                                          |
| 14 | Selasa, 14<br>Februari 2023 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                                |
| 15 | Rabu, 15<br>Februari 2023   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                                |
| 16 | Kamis, 16<br>Februari 2023  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                                |
| 17 | Jumat, 17<br>Februari 2023  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mengikuti senam pagi</li><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul> |
| 18 | Sabtu, 18<br>Februari 2023  | Libur                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 19 | Minggu, 19<br>Februari 2023 | Libur                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 20 | Senin, 20<br>Februari 2023  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Apel pagi</li><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>            |
| 21 | Selasa, 21<br>Februari 2023 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li></ul>                                                                                                                                                                                 |

|    |                             |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                             | <ul style="list-style-type: none"><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                                                                   |
| 22 | Rabu, 22<br>Februari 2023   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                                |
| 23 | Kamis, 23<br>Februari 2023  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                                |
| 24 | Jumat, 25<br>Februari 2023  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mengikuti senam pagi</li><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul> |
| 25 | Sabtu, 25<br>Februari 2023  | Libur                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 26 | Minggu, 26<br>Februari 2023 | Libur                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 27 | Senin, 27<br>Februari 2023  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Apel pagi</li><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>            |
| 28 | Selasa, 28<br>Februari 2023 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                                |

|    |                      |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 29 | Rabu, 1 Maret 2023   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                     |
| 30 | Kamis, 2 Maret 2023  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                     |
| 31 | Jumat, 3 Maret 2023  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                     |
| 32 | Sabtu, 4 Maret 2023  | Libur                                                                                                                                                                                                                                           |
| 33 | Minggu, 5 Maret 2023 | Libur                                                                                                                                                                                                                                           |
| 34 | Senin, 6 Maret 2023  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Apel pagi</li><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul> |
| 35 | Selasa, 7 Maret 2023 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                     |
| 36 | Rabu, 8 Maret 2023   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                     |

|    |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 37 | Kamis, 9<br>Maret 2023   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li><li>- Membuat laporan berdasarkan ULAS (Unit Layanan Aduan Surakarta)</li></ul> |
| 38 | Jumat, 10<br>Maret 2023  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                                                                           |
| 39 | Sabtu, 11<br>Maret 2023  | Libur                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 40 | Minggu, 12<br>Maret 2023 | Libur                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 41 | Senin, 13<br>Maret 2023  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Apel pagi</li><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                                                       |
| 42 | Selasa, 14<br>Maret 2023 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                                                                           |
| 43 | Rabu, 15<br>Maret 2023   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                                                                           |
| 44 | Kamis, 16<br>Maret 2023  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li></ul>                                                                                                                                                         |

|    |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                          | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                                                                                                                                                                                                     |
| 45 | Jumat, 17<br>Maret 2023  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                                                                                               |
| 46 | Sabtu, 18<br>Maret 2023  | Libur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 47 | Minggu, 19<br>Maret 2023 | Libur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 48 | Senin, 20<br>Maret 2023  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Apel pagi</li><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li><li>- Membuat laporan berdasarkan ULAS (Unit Layanan Aduan Surakarta)</li></ul> |
| 49 | Selasa, 21<br>Maret 2023 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                                                                                               |
| 50 | Rabu, 22<br>Maret 2023   | Libur Hari Raya Nyepi                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 51 | Kamis, 23<br>Maret 2023  | Cuti Bersama                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 52 | Jumat, 24<br>Maret 2023  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                                                                                               |
| 53 | Sabtu, 25<br>Maret 2023  | Libur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|    |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 54 | Minggu, 26<br>Maret 2023 | Libur                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 55 | Senin, 27<br>Maret 2023  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                                                                           |
| 56 | Selasa, 28<br>Maret 2023 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                                                                           |
| 57 | Rabu, 29<br>Maret 2023   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li></ul>                                                                           |
| 58 | Kamis, 30<br>Maret 2023  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li><li>- Membuat laporan berdasarkan ULAS (Unit Layanan Aduan Surakarta)</li></ul> |
| 59 | Jumat, 31<br>Maret 2023  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuat lembar disposisi</li><li>- Melakukan pengelolaan kearsipan melalui aplikasi Simardi</li><li>- Mencatat surat masuk</li><li>- Mencatat surat keluar dan kode surat</li><li>- Membuat laporan berdasarkan ULAS (Unit Layanan Aduan Surakarta)</li></ul> |

Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan



Lampiran 3. Presensi

Nama Mahasiswa  
NIM  
Pembimbing  
No. Telp Pembimbing

: ISTIAOMAH RUKI YULIANTO  
: 20210026  
: TUNJUNG ANGGUNJATI, S.E.  
: 08121510226

Nama Instansi  
Alamat Instansi  
Nama Pimpinan  
No. Telp Pimpinan

: DINAS KEPERAWATAN DAN PERINATALITAS KOTA SURABAKARTA  
: JI. JOSODIRPO NO. 162  
: WAHYU KRISTINA S.S, P.N.  
:



DAFTAR HADIR MAHASISWA STIE SURAKARTA  
KEGIATAN KULIAH KERJA USAHA (KKU)  
Periode 1. Februari 2023 - 31 Maret 2023

| FEBRUARI 2023 |       |        |       |        |       |        |      |       |        |       |        |       |        |      |       |        |       |        |       |        |      |       |        |       |        |       |        |
|---------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| RABU          | KAMIS | JUM'AT | SABTU | MINGGU | SENIN | SELASA | RABU | KAMIS | JUM'AT | SABTU | MINGGU | SENIN | SELASA | RABU | KAMIS | JUM'AT | SABTU | MINGGU | SENIN | SELASA | RABU | KAMIS | JUM'AT | SABTU | MINGGU | SENIN | SELASA |
| 1             | 2     | 3      | 4     | 5      | 6     | 7      | 8    | 9     | 10     | 11    | 12     | 13    | 14     | 15   | 16    | 17     | 18    | 19     | 20    | 21     | 22   | 23    | 24     | 25    | 26     | 27    | 28     |
| off           | off   | off    |       |        | off   | off    | off  | off   | off    | off   |        | off   | off    | off  | off   | off    | LIBUR |        | off   | off    | off  | off   | off    |       | off    | off   |        |

| MARET 2023 |       |        |       |        |       |        |      |       |        |       |        |       |        |      |       |        |       |        |       |        |       |               |        |       |        |       |        |     |     |    |
|------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|---------------|--------|-------|--------|-------|--------|-----|-----|----|
| RABU       | KAMIS | JUM'AT | SABTU | MINGGU | SENIN | SELASA | RABU | KAMIS | JUM'AT | SABTU | MINGGU | SENIN | SELASA | RABU | KAMIS | JUM'AT | SABTU | MINGGU | SENIN | SELASA | RABU  | KAMIS         | JUM'AT | SABTU | MINGGU | SENIN | SELASA |     |     |    |
| 1          | 2     | 3      | 4     | 5      | 6     | 7      | 8    | 9     | 10     | 11    | 12     | 13    | 14     | 15   | 16    | 17     | 18    | 19     | 20    | 21     | 22    | 23            | 24     | 25    | 26     | 27    | 28     | 29  | 30  | 31 |
| off        | off   | off    |       |        | off   | off    | off  | off   | off    | off   |        | off   | off    | off  | off   | off    |       |        | off   | off    | LIBUR | Cuti<br>dinas | off    |       |        | off   | off    | off | off |    |

| APRIL 2023 |        |       |        |      |       |        |       |        |       |        |      |       |        |       |        |       |        |      |       |        |       |        |       |        |      |       |        |       |        |  |
|------------|--------|-------|--------|------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|------|-------|--------|-------|--------|--|
| SABTU      | MINGGU | SENIN | SELASA | RABU | KAMIS | JUM'AT | SABTU | MINGGU | SENIN | SELASA | RABU | KAMIS | JUM'AT | SABTU | MINGGU | SENIN | SELASA | RABU | KAMIS | JUM'AT | SABTU | MINGGU | SENIN | SELASA | RABU | KAMIS | JUM'AT | SABTU | MINGGU |  |
| 1          | 2      | 3     | 4      | 5    | 6     | 7      | 8     | 9      | 10    | 11     | 12   | 13    | 14     | 15    | 16     | 17    | 18     | 19   | 20    | 21     | 22    | 23     | 24    | 25     | 26   | 27    | 28     | 29    | 30     |  |
|            |        |       |        |      |       | LIBUR  |       |        |       |        |      |       |        |       |        |       |        |      |       |        | LIBUR |        |       |        |      |       |        |       |        |  |

Surakarta, 31 Maret 2023

Pimpinan/Ketua Kepala Instansi

TUNJUNG A

NIP 19681009 198203 2011

Lampiran 4. Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing

Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing

Nama : Istiqomah Rizki Yuniarto  
Nim : 20210026  
Program studi : S1 Akuntansi  
Judul : Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian Kota Surakarta  
Dosen Pembimbing : Astuning Saharsini, S.E., M.Acc

| No | Hari/Tanggal          | Keterangan                                                  | TTD                |
|----|-----------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1. | Senin, 27 Feb 2023    | Konsultasi judul dan latar belakang                         | <i>[Signature]</i> |
| 2. | Kamis, 2 Maret 2023   | Konsultasi bagian latar belakang, divisi kerja dan kegiatan | <i>[Signature]</i> |
| 3. | Senin, 3 April 2023   | Konsultasi pokok permasalahan dan pembahasan                | <i>[Signature]</i> |
| 4. | Senin, 10 April 2023  | Konsultasi pembahasan                                       | <i>[Signature]</i> |
| 5. | Selasa, 11 April 2023 | Konsultasi bagian simpulan dan saran                        | <i>[Signature]</i> |
| 6. | Rabu, 12 April 2023   | Ata Kku                                                     | <i>[Signature]</i> |