

OPTIMALISASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI DINAS TENAGA KERJA KOPERASI DAN UMKM KOTA GORONTALO

Liana Aulia Harun¹, Rustam Tohopi², Romy Tantu³

¹Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, lianaaulia1209@gmail.com

²Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, rustam@ung.ac.id

³Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, romytantu@ung.ac.id

ABSTRACT

The objective of this study is to examine the Gorontalo City Manpower, Cooperatives, and MSME Agency's optimal implementation of public service standards in terms of service procedures, completion times, costs, service products, facilities and infrastructures, and service providers' competency. This research methodology combines qualitative data analysis with a descriptive technique. Three methods are used to acquire data: documentation, interviews, and observation. The Gorontalo City Manpower, Cooperatives, and MSME Agency has adopted the Optimal Implementation of Public Service Standards in accordance with government regulations and specified provisions, based on the results of research done inside the agency. This condition is evident in the following ways: (1) business actors can easily understand the service procedures; (2) the completion time is limited to one day; (3) there are no service costs because all services are provided without charge; (4) the service product successfully meets the expectations of the business actors; (5) facilities and infrastructures are still incompatible with providing business actors with comforts; and (6) the service officers are competent and have served business actors fairly and pleasantly. Thus, it can be said that there are still issues that need to be fixed with the Gorontalo City Manpower, Cooperatives, and MSME Agency's Optimal Implementation of Public Service Standards.

Keywords: Optimal, Implementation, Public Service Standards

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara terbaik dalam mengoptimalkan penerapan standar pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, produk, prasarana, sarana, dan kompetensi penyedia. Metodologi penelitian ini memadukan analisis data kualitatif dengan teknik deskriptif. Tiga metode digunakan untuk memperoleh data: dokumentasi, wawancara, dan observasi. Berdasarkan temuan penelitian lapangan, Optimalisasi Penerapan Standar Pelayanan Publik Dinas Ketenagakerjaan Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan dan ketentuan pemerintah. Hal ini ditentukan dari aspek-aspek berikut: (1) prosedur pelayanan bersifat lugas dan mudah dipahami oleh pelaku usaha; (2) waktu penyelesaian pelayanan paling lama sehari; (3) biaya pelayanan bersifat all-inclusive, artinya tidak ada pungutan. Kesimpulannya, masih terdapat permasalahan yang perlu diselesaikan dengan optimalisasi penerapan standar pelayanan publik di Dinas Ketenagakerjaan Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo.

Kata Kunci: Optimalisasi, Penerapan, Standar Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan berbangsa saat ini, pelayanan publik merupakan hal yang sangat diperlukan bagi masyarakat. Permintaan terhadap layanan publik akan mencerminkan hubungan antara negara dan warganya dan melibatkan dua aktor: negara, yang memberikan layanan publik, dan warga negara secara individu, yang memperoleh manfaat dari layanan publik. Sejak masa otonomi daerah, pelayanan publik yang memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat itu sendiri telah mendekatkan warga dan negara. Hal ini sejalan dengan paradigma baru penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik adalah pelayanan yang ditawarkan pemerintah kepada masyarakat umum.

Potensi sosial ekonomi masyarakat ditingkatkan dan kepercayaan masyarakat yang menurun terhadap pemerintah dipulihkan melalui upaya optimalisasi dan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu agenda reformasi birokrasi yang dilandasi oleh rendahnya realitas situasi faktual kualitas pelayanan publik adalah optimalisasi pelayanan publik.

Salah satu unsur utama pembangunan daerah adalah penyediaan pelayanan publik yang optimal. sesuai dengan persyaratan Peraturan Daerah Kota Gorontalo Nomor 1 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik. Sudah menjadi tugas pemerintah daerah, seperti Dinas UMKM dan Koperasi Kota Gorontalo, untuk memberikan pelayanan publik yang responsif, efektif, dan efisien. Pertumbuhan sektor koperasi dan UMKM di wilayah Kota Gorontalo dibantu oleh Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Kota Gorontalo. Dinas Ketenagakerjaan Koperasi dan UMKM wilayah Kota Gorontalo memberikan pelayanan publik berkualitas tinggi yang dapat memberikan dampak positif terhadap sektor koperasi dan UMKM kota, serta pertumbuhan

ekonomi lokal, kesejahteraan masyarakat, dan keterlibatan masyarakat.

Salah satu organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa informasi program bantuan, sarana pelatihan, dan fasilitas pemberian modal adalah Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo. Pelaku usaha yang ingin merencanakan dan berkonsultasi mengenai bantuan permodalan dan program pelatihan sering diberikan layanan. Fasilitas pelatihan ditawarkan untuk pekerjaan di bidang penempatan kerja, khususnya bagi lulusan baru SMA atau lulusan LLK. Sementara itu, pelatihan berbasis kompetensi ditawarkan kepada para pengangguran yang ingin memulai perusahaan mereka sendiri. Permohonan dari masyarakat umum untuk mengikuti program yang sedang berjalan diterima oleh Dinas Ketenagakerjaan Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo setiap tahunnya. Jumlah permintaan layanan program Dinas Ketenagakerjaan Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo dapat dilihat pada statistik di bawah ini.

Tabel 1.1 Data Program Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo

No	Tahun	Jumlah
1.	2020	570 Orang
2.	2021	75 Orang
3.	2022	100 Orang

Sumber : Kantor Dinas Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo

Tabel 1.1 di atas yang menyajikan data program pelayanan koperasi dan UMKM Kota Gorontalo menunjukkan total partisipasi program mencapai 570 orang pada tahun 2020, turun menjadi 75 orang pada tahun 2021, dan kemudian meningkat menjadi 100 orang pada tahun 2022. Artinya, program ini mempekerjakan 745 orang. orang secara keseluruhan.

Yang memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan sektor UMKM dan koperasi di daerah tersebut adalah Dinas Koperasi dan Tenaga Kerja UMKM Kota Gorontalo. Pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Ketenagakerjaan UMKM dan Koperasi Kota Gorontalo masih belum maksimal meskipun ada upaya untuk meningkatkannya. Hal ini antara lain ditunjukkan dengan masih banyaknya masyarakat yang menyampaikan keluhan dan keluhannya melalui surat pembaca dan media pengaduan lainnya, serta prosedur yang berbelit-belit, tidak jelas, tidak informatif, tidak konsisten, dan memiliki sumber daya yang terbatas. dari segi prasarana dan sarana. Kurang memadai, suasana sekitar kurang aman dan nyaman, artinya bersifat diskriminatif, tidak menjamin kepastian hukum, serta menyita waktu dan biaya.

Berbagai persoalan yang berkaitan dengan Optimalisasi Penerapan Standar Pelayanan Publik pada Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo, peneliti temukan berdasarkan observasi awal di lapangan. Informasi mengenai fasilitas pemberian permodalan, fasilitas pelatihan, dan program bantuan antara lain masih kurang. Permasalahan tersebut mayoritas terkait dengan pelayanan terhadap industri UMKM. Hal ini mengakibatkan komunikasi dengan masyarakat sebagai pengguna layanan menjadi tertunda karena kurangnya fasilitas yang digunakan untuk pemberian layanan.

METODE PENELITIAN

Memanfaatkan paradigma triangulasi dan pendekatan deskriptif, metodologi penelitiannya adalah kualitatif. Penelitian ini sangat terfokus dan terlokalisasi karena menggunakan metodologi studi kasus dan teknik penelitian kualitatif, yang biasanya tidak digeneralisasikan.

Pra lapangan, kerja lapangan, dan analisis data merupakan tahapan yang telah diselesaikan dalam proyek studi ini. Memilih bidang penelitian dan membuat

rencana penelitian menunjukkan tugas dan perhatian penelitian. Tahapan pelaksanaan lapangan adalah sebagai berikut: 1) memahami lingkungan belajar dan mempersiapkan diri 2) terjun ke lapangan, dan 3) mengikuti proses pengumpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Prosedur Pelayanan

Berdasarkan temuan kajian yang dilakukan oleh Kepala Bidang Ketenagakerjaan, Bidang Koperasi dan UMKM, serta Dinas Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo. Karena pelayanan ketenagakerjaan koperasi dan UMKM Kota Gorontalo telah berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku dan telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh pemerintah, maka dengan adanya standar pelayanan publik mendorong transparansi dan dapat menjamin pelayanan ketenagakerjaan berfungsi dengan baik, transparan, dan secara efektif.

Memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang definisi proses dan layanan akan membantu ketika menetapkan prosedur layanan. Oleh karena itu, definisi praktik dan layanan akan diuraikan sesuai dengan pandangan organisasi dan pakar pemerintah. Menurut Wijana (2002), "prosedur adalah serangkaian langkah atau kegiatan yang pada hakikatnya berkaitan satu sama lain, yang dilaksanakan dengan pendekatan fungsional". Definisi ini mengarah pada kesimpulan bahwa prosedur adalah seperangkat pedoman dan arahan yang harus diikuti untuk mengatur suatu kegiatan secara metodis. Setiap langkah dan instruksi mempunyai tujuan dan berhubungan satu sama lain; oleh karena itu, tugas-tugas tersebut harus diselesaikan dalam urutan yang paling sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. proses adalah proses kerja, menurut Crisyanti (2011:143), yaitu serangkaian tindakan, langkah, atau tindakan yang harus diselesaikan oleh seseorang untuk mencapai tahap

hubungan tertentu dan mencapai tujuan akhir. Dinas Ketenagakerjaan UMKM dan Koperasi Kota Gorontalo telah memberikan penjelasan terkait praktik pelayanannya yang bertujuan untuk mengoptimalkan standar pelayanan publik. Gambaran mekanisme pelayanan yang ada saat ini dapat dilihat dari pernyataan berbagai responden, antara lain kepala dinas, kepala dinas tenaga kerja, kepala koperasi dan UMKM, kepala hubungan industrial, pendamping UMKM, pendamping koperasi, dan pelaku usaha. UMKM dan koperasi. Penjelasan mereka memperjelas bahwa metode pelayanan mencakup berbagai topik, antara lain pengelolaan BPJS Ketenagakerjaan, pertumbuhan koperasi dan UMKM, serta layanan kartu pencari kerja. Upaya sungguh-sungguh dilakukan untuk melayani masyarakat dengan cepat dan efektif, dengan fokus pada penggunaan teknik yang sederhana dan terarah.

2. Waktu Penyelesaian

Pegawai Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo melakukan penelitian dan hasilnya menunjukkan bahwa pekerjaan atau pelayanan yang diberikan kepada pelaku usaha seperti pengurusan penerbitan NIB (Nomor Induk Berusaha) secepatnya diselesaikan dalam jangka waktu yang ditentukan oleh perusahaan-perusahaan. Ini hanya tersedia untuk bekerja pada satu hari dan tidak berlaku selama beberapa hari, karena mungkin saja jaringan WiFi di lobi hotel menjadi sumber lamanya waktu tunggu untuk bekerja atau layanan.

Yang dimaksud dengan “waktu penyelesaian” adalah lamanya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan dan menyampaikan pelayanan atau jasa yang diminta oleh seseorang atau suatu badan kepada suatu organisasi publik atau instansi pemerintah. Hal ini tercakup dalam sejumlah aturan dan arahan umum, antara lain Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara Nomor 63/KEP.M.PAN/7/2003 (Setiawan, 2019). Menurut Sinambela dkk. (2006), waktu penyelesaian mengacu pada seberapa cepat dan efisien pelamar menerima layanan dari lembaga pemerintah atau organisasi publik. Karena mempengaruhi kebenaran, efektivitas, dan efisiensi proses pelayanan, maka hal ini dianggap sebagai komponen penting dalam menjamin mutu pelayanan publik. Menurut responden, waktu penyelesaian biasanya tidak lebih dari satu hari, dan tergantung pada jenis dan kompleksitas layanan, beberapa jenis layanan bahkan dapat diselesaikan lebih cepat.

Kepala departemen, divisi, dan asisten semuanya membuat pernyataan yang menekankan betapa seriusnya penerapan kriteria waktu penyelesaian. Mereka lebih lanjut menggarisbawahi bahwa meskipun segala upaya dilakukan untuk menjamin bahwa layanan diberikan dalam jangka waktu yang ditentukan, keadaan yang tidak terduga seperti masalah jaringan wifi kantor dapat menyebabkan penundaan. Dalam upaya menjaga efisiensi dan standar pelayanan yang tinggi, Dinas Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo berupaya menjamin pelayanan diberikan sesuai dengan standar waktu penyelesaian yang ditentukan. Namun yang menjadi ujian penerapan standar pelayanan publik bukan hanya waktu penyelesaiannya saja, namun juga apakah pekerjaan di Dinas Ketenagakerjaan Koperasi dan UMKM telah selesai sesuai standardisasi atau tidak.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan pengurusan surat administrasi untuk biaya pelayanan pada Dinas Ketenagakerjaan Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo telah ditangani sesuai prosedur yang telah ditetapkan, berdasarkan temuan wawancara yang dilakukan kepada pegawai baik organisasi maupun pelaku usaha koperasi dan UMKM. ditentukan,

sehingga masyarakat tidak dikenakan biaya apapun.

Biaya-biaya yang dikeluarkan oleh pengguna jasa atas pengelolaan dan perolehan pelayanan dari penyelenggara disebut dengan biaya atau tarif pelayanan, menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Besar kecilnya biaya ini ditentukan berdasarkan kesepakatan antara masyarakat dan penyedia. Salah satu rincian yang diputuskan selama proses pemberian layanan adalah biaya layanan (Mukarom & Laksana, 2018). Standar pelayanan publik dapat digunakan untuk mengendalikan biaya pelayanan dalam rangka pelayanan publik. Harga, cara, dan standar yang harus diikuti dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat dituangkan dalam standar ini. Standar ini memungkinkan pengaturan biaya layanan secara berkala, menjamin layanan berkualitas tinggi dan memfasilitasi urusan publik. (Kementerian Keuangan, 2021).

Masyarakat tidak akan dikenakan biaya untuk layanan terkait. Hal ini sesuai dengan kebijakan pemerintah yang menggunakan uang pemerintah untuk membiayai kebutuhan tersebut. Alhasil, pelaku usaha tidak dipungut biaya apapun saat pengurusan surat administrasi. Strategi ini menunjukkan dedikasi pemerintah dalam memberikan layanan publik yang adil dan berkualitas tinggi kepada semua lapisan masyarakat, tanpa memandang status sosial atau ekonomi.

4. Produk Pelayanan

Berdasarkan temuan penelitian, Koperasi dan Dinas Ketenagakerjaan UMKM Kota Gorontalo telah menghasilkan barang jasa yang berkualitas dan sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan para pelaku industri. dukungan seperti bahan pokok dan produk diberikan kepada para pelaku usaha yang mempunyai lapak sebagai bagian dari barang jasa yang dihasilkan

oleh Dinas Ketenagakerjaan Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo.

Produk adalah hal rumit yang mungkin bersifat fisik atau tidak. Produk terbagi dalam dua kategori: produk dan jasa. Produk barang mempunyai bentuk fisik dan dapat langsung dilihat dan dirasakan, namun jasa bersifat abstrak (intangibile) dan tidak dapat dilihat (Kurniawan, 2014). Ketika kita berbicara tentang pelayanan publik, kita berbicara tentang layanan yang diterima masyarakat umum dari lembaga publik atau lembaga pemerintah. Pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan jasa merupakan beberapa kategori yang dapat dipisahkan produk pelayanan dalam pelayanan publik (Ombudsman, 2024). Dapat disimpulkan dari para pelaku usaha UMKM dan koperasi di Dinas Ketenagakerjaan UMKM dan Koperasi Kota Gorontalo bahwa barang jasa yang diberikan oleh lembaga-lembaga tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Idenya mencantumkan layanan yang diberikan kepada publik oleh organisasi pemerintah atau nirlaba sebagai salah satu kriteria layanan publik.

Dalam konteks ini, item layanan yang dipertimbangkan mencakup bantuan dan perbekalan penting yang diberikan kepada pelaku usaha UMKM, seperti perbekalan pokok bagi pelaku usaha yang membuat kue atau menjalankan stand. Hal ini sejalan dengan pemikiran bahwa agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka barang jasa perlu dipahami dengan jelas dan sesuai dengan kebutuhan dan harapannya.

5. Sarana dan Prasarana

Hasil wawancara dengan sejumlah pemangku kepentingan menunjukkan bahwa infrastruktur dan fasilitas, khususnya kepala dinas, memiliki segala yang dibutuhkan untuk memungkinkan terselenggaranya layanan publik, termasuk wifi, laptop, komputer, dan printer. Dinas Ketenagakerjaan Koperasi

dan UMKM Kota Gorontalo menjadi salah satu dari sedikit pelaku usaha yang masih mengeluhkan sarana dan prasarana. Para pelaku yang sebagian besar merupakan pelaku usaha koperasi dan UMKM ini menilai masih ada yang kurang dari infrastruktur yang telah disediakan.

Menurut Moenir dalam Kiki Armansyah (2018), fasilitas adalah sesuatu seperti tempat tidur dan toilet yang digunakan secara khusus untuk melakukan tugas tertentu. Sebaliknya, segala sesuatu yang berfungsi sebagai sarana atau digunakan secara tangensial untuk mencapai tujuan disebut infrastruktur, termasuk kawasan sekitarnya. Prasarana dan fasilitas mempunyai peranan penting dalam menjamin kelancaran pelayanan publik. Ketiadaan kedua hal ini akan menghalangi seluruh upaya untuk mencapai hasil yang diharapkan. Saleh (2019). Dari upaya sarana dan prasarana yang dilakukan bersama pihak terkait dari Dinas Ketenagakerjaan UMKM dan Koperasi Kota Gorontalo, terlihat bahwa unsur-unsur tersebut sangat menentukan kelancaran pelayanan publik. Infrastruktur berfungsi sebagai sarana pendukung utama terlaksananya suatu proses, sedangkan sarana adalah segala sesuatu yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan wawancara, infrastruktur dan fasilitas yang diperlukan untuk memungkinkan penyampaian layanan public seperti laptop, PC, printer, dan WiFi yang andal telah disediakan oleh Dinas Ketenagakerjaan UMKM dan Koperasi Kota Gorontalo. Sarana dan prasarana yang dimiliki lembaga tersebut antara lain pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang mempercepat pengolahan data, prosedur administrasi, dan layanan internet publik. Meskipun demikian, pendapat para pendamping UMKM menunjukkan bahwa terdapat program infrastruktur dan fasilitas bagi pelaku usaha UMKM, yang menunjukkan bahwa ada upaya untuk

memberikan dukungan lebih lanjut kepada pelaku usaha..

6. Petugas Pemberi Pelayanan

Berdasarkan temuan penelitian wawancara yang dilakukan kepada pegawai Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo mengenai kompetensinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, setiap orang mendambakan untuk mendapatkan pelayanan yang bermutu; Namun, hingga saat ini, harapan untuk mendapatkan layanan yang berkualitas tampaknya bergantung pada sejumlah faktor yang mempengaruhi selain keberadaan karyawan yang berkompeten.

Menurut Sutrisno & Zuhri (2019), kompetensi adalah kemampuan melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan standar kerja yang telah ditentukan. Hal ini didasarkan pada pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Unsur-unsur standar pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang pelayanan publik. Petugas yang memberikan pelayanan publik harus memiliki pengetahuan, kreatif, dan mampu bertindak dengan cara yang sesuai untuk pelanggannya atau masyarakat umum. Tentang kemahiran penyedia jasa Pelayanan Ketenagakerjaan Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo.

Dalam konteks ini, kompetensi mengacu pada serangkaian kemampuan, disposisi, dan perilaku yang diperlukan bagi seorang karyawan untuk melakukan pekerjaannya secara efektif. Pertama dan terpenting, pengetahuan adalah landasan utama yang diperoleh melalui pelatihan staf. Hal ini mencakup pengetahuan teknis khusus pada setiap bidang ketenagakerjaan, seperti ketenagakerjaan, koperasi, dan UMKM, serta pemahaman tentang SOP yang berfungsi sebagai standar dalam menyelesaikan aktivitas sehari-hari. Kompetensi penyedia layanan melampaui keahlian teknis dan pengetahuan mereka, namun

juga mencakup sikap dan perilaku yang mendorong penyediaan layanan berkualitas tinggi. Meningkatkan kepuasan klien, produktivitas, dan reputasi institusi semuanya dipengaruhi langsung oleh kompetensi tersebut. Oleh karena itu, untuk menjamin masyarakat mendapatkan pelayanan yang terbaik, perlu dilakukan upaya peningkatan kompetensi penyelenggara pelayanan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Untuk mengetahui lebih lanjut prosedur pelayanan saat ini, mulailah di papan informasi Dinas Ketenagakerjaan Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo. Semuanya berjalan sebagaimana mestinya.

Semua pengaturan mengharuskan pelayanan selesai dalam satu hari bagi pelaku usaha koperasi, UMKM, dan pencari kerja.

Penggunaan Dinas Ketenagakerjaan UMKM atau Koperasi Kota Gorontalo tidak dikenakan biaya; tidak ada biaya layanan.

Produk jasa seperti bahan baku dan komponen kue yang ditawarkan kepada pelaku perusahaan Koperasi dan UMKM telah sesuai dengan kebutuhan dan harapannya.

Sarana dan Prasarana di Dinas Ketenagakerjaan UMKM dan Koperasi Kota Gorontalo seluruhnya lengkap, khususnya software untuk pelaku usaha dan pegawai. Sebagian infrastruktur dan fasilitas masih kurang dan tidak membantu.

SARAN

1. Sarana dan prasarana perlu ditambah oleh Dinas Ketenagakerjaan UMKM dan Koperasi Kota Gorontalo.
2. Saat pelaku usaha mendatangi Dinas Tenaga Kerja Koperasi dan UMKM Kota Gorontalo untuk pengurusan berkas, petugas operator masih mangkir.

3. Tantangannya adalah masih kurangnya pengetahuan para pelaku usaha mengenai cara berkolaborasi.

4. Masih belum adanya dukungan pembangunan sarana dan prasarana bagi pelaku usaha koperasi dan UMKM.

DAFTAR PUSTAKA

- Amallia, N. (2010). *Kinerja Dinas Tenaga Kerja Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (Ak/I)*.
- Hanim, Lathifah, And Ms. Noorman. (2018). *Umkm (Usaha Mikro, Kecil, & Menengah) & Bentuk-Bentuk Usaha*.
- Hasanah, Nurmalia. (2019). *Mudah Memahami Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (Umkm)*. Undang-Undang No. 20.
- Nam, Jutlul, Nina Siti, Almaniah Siregar, Lvisi Ilr, Btlul Kadir, And Isi Ms Ketua Program Studi Administrasi Publik (2019). "Persepsi Pelaku Usaha Slikro Kecil Ili Menengah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Koperasi Tjkm Kota Medan."
- Usan Bagou, M. H. (2018). Kualitas Pelayanan Kartu Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, V(2).
- Wange, S. F., Tohopi, R., & Noho Nani, Y. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Dikecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo. *Journal Of Education, Humaniora And Social Sciences (Jehss)*, 6(1), 458–465.

