



## **PENGARUH INOVASI PELAYANAN SMART TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN IJIN KOPERASI DI DINAS KOPERASI, USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KOTA TASIKMALAYA**

**Alma Aolia Noer Adini , Ani Heryani, Beni Hartanto**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Negara, STIA YPPT Priatim**  
**Tasikmalaya**  
**almaaoliana@gmail.com**

### **ABSTRAK**

Skripsi ini berjudul Pengaruh Inovasi Pelayanan Smart Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Ijin Koperasi Di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya. Pengambilan judul tersebut dilatar belakangi karena penulis melihat adanya fenomena masalah yang timbul yaitu belum tercapainya kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya. Rendahnya kepuasan masyarakat tersebut diduga karena belum sepenuhnya melaksanakan Inovasi Pelayanan Smart dengan baik. Dalam kerangka pemikiran dikemukakan beberapa teori menurut para ahli yang ada kaitannya dengan inovasi pelayanan smart dan kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu teknik pengumpulan data studi kepustakaan dan studi lapangan dimana dalam studi lapangan penulis mempergunakan instrument penelitian observasi, wawancara dan angket. Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis secara kuantitatif mengenai “Pengaruh inovasi pelayanan smart terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya”, dinyatakan ada pengaruh antara inovasi pelayanan smart terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya dihitung dengan menggunakan koefisien determinasi (Kd) sebesar : 74.99% dan sisanya sebesar : 25.01% dapat diketahui faktor lain di luar inovasi pelayanan smart yang mempengaruhi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya

***Kata Kunci* : Inovasi Pelayanan Smart dan Kepuasan Masyarakat**



### **ABSTRACT**

*This thesis is entitled The Effect of Smart Service Innovation on Community Satisfaction in Managing Cooperative Permits at the Department of Cooperatives, Micro, Small and Medium Enterprises, Industry and Trade in Tasikmalaya City. The background to this title was chosen because the author saw that there was a problem phenomenon that had arisen, namely that community satisfaction had not been achieved in processing cooperative permits at the Department of Cooperatives, Micro, Small and Medium Enterprises, Industry and Trade, Tasikmalaya City. The low level of public satisfaction is thought to be due to not yet fully implementing Smart Service Innovation well.*

*Within the framework of thinking, several theories are put forward according to experts which are related to smart service innovation and community satisfaction. The research method used is a descriptive method with a quantitative approach, namely library study and field study data collection techniques where in the field study the author used research instruments of observation, interviews and questionnaires.*

*Based on the results of discussion and quantitative analysis regarding "The influence of smart service innovation on community satisfaction in processing cooperative permits at the Department of Cooperatives, Micro, Small and Medium Enterprises, Industry and Trade in Tasikmalaya City", it is stated that there is an influence between smart service innovation on community satisfaction in processing permits. cooperatives in the Department of Cooperatives, Micro, Small and Medium Enterprises, Industry and Trade, Tasikmalaya City, calculated using the coefficient of determination (Kd) of: 74.99% and the remaining 25.01%. It can be seen that other factors outside of smart service innovation influence the increase in community satisfaction in processing cooperative permits at the Tasikmalaya City Department of Cooperatives, Micro, Small and Medium Enterprises, Industry and Trade*

**Keywords: Smart Service Innovation and Community Satisfaction**

### **PENDAHULUAN**

Dinas Koperasi dan UMKM, Perindustrian dan Perdagangan Kota Tasikmalaya sebagai bagian dari instansi pelayanan publik selalu dituntut agar memperbaiki serta senantiasa membuat suatu revormasi dan selalu mewaspadai perkembangan yang terjadi di masyarakat. Didalam rangka meningkatkan tujuan ini, inovasi pelayanan dan kerja suatu instansi pemerintah harus segera bergerak ke arah profesionalisme dan menciptakan sebuah pemerintahan yang lebih baik, untuk itu diperlukan adanya suatu arah pandangan dan analisis kepada jajaran aparat pemerintah yang dapat digunakan untuk acuan didalam pedoman untuk melaksanakan sebuah tugas manajerial maupun secara operasional di semua unit organisasi pemerintah secara terpadu dan terstruktur.

Melalui Dinas Koperasi dan UMKM, Perindustrian dan Perdagangan Kota Tasikmalaya, pemerintah pada wilayah kerjanya merancang kebijakan bidang perindustrian, perdagangan, hingga ekonomi pasar (pengelolaan pasar). Kebijakan yang dikeluarkan untuk kepentingan kesejahteraan masyarakat. Terkait dengan tugas dan fungsinya maka, kantor ini dapat memberikan informasi mengenai persuratan industri, koperasi, dan perdagangan seperti Izin Usaha



Perdagangan (SIUP), Surat Izin Usaha, surat Ijin Usaha Perusahaan Perantara Perdagangan Properti (SIU-P4), hingga Surat Izin Usaha Jasa Survey dan umumnya pelayanan publik bagi masyarakat.

Berdasarkan penajagan penelitian ini, suatu pelayanan yang telah diberikan pemerintah Dinas Koperasi UMKM Perindustrian dan Perdagangan Kota Tasikmalaya masih terdapat banyak sekali keluhan yang disampaikan oleh masyarakat secara langsung ataupun tidak langsung. Dalam hal ini sangat terlihat jelas dari rendahnya suatu kepuasan masyarakat dalam perijinan koperasi. Perlu diketahui didalam sebuah Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 mengenai Aparatur Sipil Negara, yang mana dilakukan perubahan atas Undang-Undang nomor 43 tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian sebagaimana mewujudkan suatu Aparatur Sipil Negara dengan ikut andil didalam reformasi birokrasi, sebagaimana diketahui sebagai ASN memiliki sebuah kewajiban untuk merancang serta mengasah kemampuan dirinya untuk berkerja ,mempertanggung jawabkan, dan mempunyai prinsip dalam melaksanakan tugas sebagai ASN, diantaranya Seperti :

1. Pegawai Dinas Koperasi UMKM Perindustrian dan Perdagangan Kota Tasikmalaya masih kurang memiliki kemampuan dalam menyelesaikan masalah ketika ada keluhan atau pengaduan dari masyarakat tentang pelayanan surat ijin mendirikan koperasi dan ijin usaha industri serta perdagangan.

Contohnya : Pegawai Dinas Koperasi UMKM Perindustrian dan Perdagangan Kota Tasikmalaya kurang mampu memberikan penjelasan mengenai mekanisme prosedur ijin mendirikan koperasi, usaha UMKM, Perindustrian dan Perdagangan. Berdasarkan hasil penajagan penulis mulai bulan february sampai dengan april 2023 hanya teralisasi sebanyak 22 masyarakat sebagai pemohon yang melakukan pengurusan ijin koperasi, padahal mekanisme prosedur ijin usaha UMKM menurut SOP Standar Operasional Prosedur dan SWP Standar Waktu Pelayanan Dinas Koperasi UMKM Perindustrian dan Perdagangan Kota Tasikmalaya batas waktu hanya 2 minggu.

2. Kurangnya sosialisasi Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor : 41/M-IND/PER/6/2018 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Pendirian Koperasi yang dilaksanakan oleh Dinas Koperasi UMKM Perindustrian dan Perdagangan Kota Tasikmalaya tentang persyaratan perijinan mendirikan koperasi di Kota Tasikmalaya. Berdasarkan hal tersebut dalam rencana kerja sosialisasi seharusnya seminggu sekali tetapi kenyataannya hanya sebulan dua kali.

Berdasarkan dari fenomena masalah kepuasan masyarakat diatas, bahwa inovasi pelayanan smart dalam pengurusan ijin koperasi di Dinas Koperasi UMKM Perindustrian dan Perdagangan Kota Tasikmalaya harus lebih ditingkatkan lagi dalam tingkat kehandalan akses, komunikasi pegawai, kejujuran,

kesopanan, pelayanan keamanan, pengetahuan pegawai dan bukti langsung dalam memberikan pelayanan sesuai tugas dan fungsinya. Maka dari itu, peneliti sangat tertarik melakukan penelitian yang berkaitan dengan topik mengenai inovasi pelayanan smart terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi di Dinas Koperasi UMKM Perindustrian dan Perdagangan Kota Tasikmalaya, dengan demikian peneliti dapat mengetahui suatu pelayanan yang telah diberikan.

Bertujuan untuk meneliti dan mengetahui besaran pengaruh inovasi pelayanan smart terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya.

## TINJAUAN PUSTAKA

Inovasi pelayanan yang digagas harus memenuhi *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Dimana suatu *innovation* ini benar-benar siap untuk diterapkan, penerapan tersebut harus memenuhi unsur nilai, sumber daya, dan proses.

(Suryani, 2008, hal. 304) mengemukakan inovasi pelayanan adalah “Persepsi dari seseorang bisa menjadikan sesuatu hal menjadi baru, yaitu sebuah Inovasi yang tidak memiliki batasan pada produknya. Inovasi juga bisa sebuah ide, suatu hal yang baru dapat mendapatkan sebuah persepsi terhadap obyek”.

Suatu inovasi pelayanan tidak lepas beberapa hal atau aspek penting yang menunjukkan suatu organisasi telah melakukan inovasi. Menurut (Suwarno, 2018, hal. 24) ada lima hal yang perlu ada dalam suatu inovasi pelayanan sebagaimana berikut ini:

- a) Pengetahuan baru  
Sebuah Inovasi hadir sebagai pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat.
- b) Cara baru inovasi  
Berupa cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu. Cara baru ini merupakan ini merupakan pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku.
- c) Objek baru suatu inovasi  
Merujuk pada adanya objek baru untuk penggunaannya. Objek baru ini dapat berupa fisik (tangible) atau tidak berwujud fisik (intangible).
- d) Teknologi baru inovasi pelayanan  
Sangat identik dengan kemajuan teknologi. Banyak contoh inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari

suatu produk teknologi yang inovatif biasanya dapat dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut.

- e) Penemuan baru hasil semua inovasi  
Merupakan hasil penemuan baru. Inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaannya.

Selanjutnya kepuasan masyarakat sangat perlu untuk diperhatikan oleh organisasi maupun instansi yang memberikan pelayanan untuk mengetahui pelayanan. Adapun cakupan kepuasan masyarakat menurut Salnes dalam (Nashar, 2020, hal. 28) terdiri dari:

1. Tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*)
2. Kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*)
3. Tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*)

Berdasarkan indikator di atas dapat dijelaskan bahwa inovasi pelayanan public dapat dilihat dari kecepatan dalam bekerja dan kepuasan masyarakat dilihat dari pekerjaan yang sesuai harapan dan tanggung jawab dilihat dari kesadaran pegawai dan sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

### **Metode (Desain) Penelitian**

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode penelitian Kuantitatif dengan pendekatan survey. Metode Kuantitatif adalah data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Metode survey adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan). Tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya (Sugiyono, 2017, hal. 7).

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi sasaran adalah seluruh data Koperasi yang tercatat di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kota Tasikmalaya sebanyak 624 Koperasi dan sekitar sebanyak 345 masyarakat yang meminta perijinan mendirikan koperasi di Kota Tasikmalaya jadi untuk populasi dalam penelitian ini sebanyak : 969 Responden. Karena peneliti ingin melihat seberapa besar pengaruh dari inovasi pelayanan smart terhadap kepuasan masyarakat di kantor tersebut

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016, hal. 80). Sampel dalam penelitian ini diambil dari Data jumlah penduduk usia 15-75 > Tahun 2021 di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kota Tasikmalaya.

Dari jumlah sampel tersebut, maka responden penelitiannya dapat ditentukan dengan menggunakan rumus Aksidental menurut (Faisal, 2009, hal. 250) sebagai berikut :

$$n_i = N_i \times n$$

$$\frac{N}{n}$$

Dimana :

- $ni$  = Jumlah sampel seluruhnya
- $n$  = Jumlah sampel yang diinginkan
- $Ni$  = Jumlah populasi
- $N$  = Jumlah populasi yang diinginkan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan 1% dari populasi yaitu  $1\% \times 96,9$  orang = dibulatkan menjadi 97 orang yang dijadikan responden di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kota Tasikmalaya.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Selanjutnya untuk menguji hipotesis “pengaruh inovasi pelayanan smart terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya” dilakukan dengan menyebarkan angket kepada 97 responden, penulis akan mengolah dan menganalisa data-data tersebut dengan berpedoman dari jawaban yang diberikan responden melalui angket.

Keseluruhan angket yang disebarkan baik variabel bebas dan variabel terikat berisi 22 pertanyaan dimana 12 pertanyaan mengenai (X) Inovasi pelayanan smart dan 10 pertanyaan mengenai (Y) Kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi. Sebagai alat untuk mengukur pengaruh dimensi-dimensi inovasi pelayanan smart dengan kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi di pengaruh inovasi pelayanan smart terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya digunakan analisis statistik korelasi product moment dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Menentukan nilai skor variabel Inovasi pelayanan smart (X)
- b. Menentukan nilai skor variabel Kepuasan masyarakat (Y)
- c. Mencari koefisien korelasi menggunakan rumus product moment  
 Pada hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS v.25 diperoleh bahwa nilai koefisien korelasi product moment sebesar 0.952, untuk lebih lengkapnya perhitungan ada pada lampiran analisis pengolahan data.
- d. Hasil koefisien product moment sebesar 0,952 dan penulis akan sajikan tabel
- e. penaksiran besar kecilnya koefisien korelasinya di bawah ini :

Tabel 4.26  
 Penaksiran Besaran Koefisien Korelasi



Pengaruh *Inovasi pelayanan smart* Terhadap Kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
<b>0.60 – 0.799</b>	<b>Tinggi</b>
0.80 – 1.000	Sangat Tinggi

Berdasarkan perhitungan di atas, diketahui bahwa nilai  $r$  sebesar 0,952 dan mempunyai nilai positif. Hal ini berarti bahwa inovasi pelayanan smart dengan kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya mempunyai arah yang positif. Hal ini berarti bahwa keeratan antara variabel  $X$  (*Inovasi pelayanan smart*) dengan variabel  $Y$  (*Kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi*) di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya mempunyai keeratan hubungan yang sangat tinggi.

Jadi jika inovasi pelayanan smart dilakukan dengan menerapkan dimensi-dimensi inovasi pelayanan smart maka kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya akan meningkat.

Selanjutnya penulis untuk menganalisis determinasi dan non determinasi adalah sebagai berikut :

Koefisien determinasi dinyatakan untuk mengetahui persentase pengaruh inovasi pelayanan smart terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi dihitung dengan menggunakan koefisien determinasi ( $K_d$ ) sebagai berikut:

$$\begin{aligned}k_d &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,866)^2 \times 100 \% \\ &= 0.7499 \times 100\% \\ &= 74.99\%\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh inovasi pelayanan smart sebesar : 74.99%. Dengan demikian dapat diketahui faktor lain di luar inovasi pelayanan smart yang mempengaruhi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya sebesar 25,01%. Hipotesis yang penulis ajukan perlu dibuktikan kebenarannya. Pengujian hipotesis tersebut dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:



Untuk menguji hipotesis, penulis mengambil tingkat keyakinan sebesar 95% dan taraf kualitas (taraf nyata) 5% dengan  $r = 0.506$  kemudian menggunakan  $t$  hitung = 14.546

Kaidah pengujian yang dipakai

Terima  $H_0$  jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$

Terima  $H_a$  jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$

Diketahui:

$\alpha = 5\%$ , maka  $t_{tabel} = 14.546$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dari daftar distribusi  $t$ , didapat keputusan yang diambil  $t_{hitung} = 14.546$  sedangkan  $t_{tabel} = 2.074$  ( $14.546 > 2.074$ ) yang berarti jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

$H_a : r > 0$  : Besarnya pengaruh positif antara inovasi pelayanan smart terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya

Artinya  $H_a$  : Ada pengaruh secara signifikan antara inovasi pelayanan smart terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya

Berdasarkan hasil analisis tersebut di atas, bahwa inovasi pelayanan smart sudah dilaksanakan dengan menerapkan dimensi-dimensi inovasi pelayanan smart secara keseluruhan akan tetapi belum optimal sehingga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya yang masih belum dilaksanakan secara optimal.

Atas dasar perhitungan diatas, bahwa inovasi pelayanan smart mampu untuk mendorong adanya kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi di di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya, jika sebaliknya pemimpin mengarahkan dengan cara yang kurang baik maka akan terjadi penurunan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis secara kuantitatif mengenai “Pengaruh inovasi pelayanan smart terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya”, dinyatakan ada pengaruh antara inovasi pelayanan smart terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya dihitung dengan menggunakan koefisien determinasi ( $K_d$ ) sebesar : 74.99% dan sisanya sebesar : 25.01% dapat diketahui faktor lain di luar inovasi pelayanan smart yang

mempengaruhi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya.

Selanjutnya pelaksanaan inovasi pelayanan smart di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya belum dilaksanakan secara keseluruhan dengan baik diantaranya :

1. Penerapan dimensi-dimensi inovasi pelayanan smart yang belum dilaksanakan sepenuhnya secara optimal di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya adalah sebagai berikut :
  - a) Dimensi
  - b) Dimensi
2. Sedangkan penerapan dimensi-dimensi inovasi pelayanan smart yang sudah baik atau yang sudah dilaksanakan sepenuhnya secara optimal di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya adalah sebagai berikut :
  - a) Dimensi
  - b) Dimensi

Dari penjelasan di atas, mengacu pada Hierarki inovasi pelayanan smart berdasarkan kepada dimensi-dimensi inovasi pelayanan smart sangatlah penting untuk menunjang pelaksanaan kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya yang dijalankan oleh para karyawan walaupun belum sepenuhnya secara optimal dijalankannya perlu peningkatan dan perbaikan di masa yang akan datang demi tercapainya tujuan perusahaan yang berkualitas.

Hal-hal yang belum sesuai dengan harapan konsumen atas pengaruh inovasi pelayanan smart terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya adalah sebagai berikut :

1. Dimensi tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*) oleh Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya yang dilaksanakan kurang sesuai dengan kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi dalam penyampaian pesan-pesan atau informasi kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi melalui media.
2. Dimensi melalui kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*) dari data kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi kurang sesuai prosedur di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya yang telah ditentukan yang mana prosedur diperlukan perbaikan-perbaikan untuk di masa yang akan datang.



Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi yang lebih baik di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya harus menerapkan dimensi - dimensi inovasi pelayanan smart sehingga para pegawai dalam meningkatkan inovasi pelayanan smart terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan ijin koperasi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kota Tasikmalaya dapat meningkat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto et all, Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Indonesia, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan & Kebijakan UGM, 2005
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Abdurahman. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Faisal, Sanapiah. 2017. *Analisis Data Kualitatif Buku*. Sumber Tentang Metode-metode Baru. Jakarta: UIP
- Hardiyansyah 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, 2008. *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka Cipta,
- J.Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif* , Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya,. Bandung
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasrudin, 2020. *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara,
- Nashar, 2020. Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD
- Nurcholis. 2005. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi. Aksara
- Ratminto dan Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta :Pustaka Pelajar
- Silalabi, Ulber. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sinambela, Dr. Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, kebijakan dan implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2017) *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabet
- Tjiptono, Fandy 2000, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Ulumudah, 2014, *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas. Umum Pemerintahan yang Baik*, UNY Press, Yogyakarta