

EKTIVITAS PELAYANAN PENDAMPINGAN PENGURUSAN SERTIFIKASI DAN STANDARDISASI PRODUK PADA PUSAT LAYANAN USAHA TERPADU (PLUT) KUMKM DINAS KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI SUMATERA BARAT

*Shania Khairunissa Putri¹ & Sinta Westika Putri²

^{1,2} Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang, Sumatera Barat, Indonesia

*Email Korespondensi: 13shaniaputri@gmail.com,¹ sintawestika@fis.unp.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertolak dari permasalahan yang dihadapi oleh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam mengurus sertifikasi dan standardisasi produk. PLUT KUMKM Sumatera Barat merupakan lembaga yang memberikan pendampingan usaha secara terpadu, termasuk pengurusan sertifikasi seperti PIRT, Halal, HAKI, dan BPOM. Namun, masih terdapat UMKM yang kesulitan menyelesaikan proses sertifikasi karena hambatan administratif, keterbatasan kemampuan teknologi, dan beban biaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan pendampingan yang diberikan PLUT KUMKM Sumatera Barat serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini dilakukan di PLUT KUMKM Sumatera Barat dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari konsultan pendamping dan pelaku UMKM penerima layanan. Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak NVivo 15 untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pendampingan telah dilakukan secara sistematis melalui tahapan identifikasi kebutuhan, konsultasi awal, asistensi pengumpulan dokumen, pengajuan sertifikasi, dan monitoring. Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan meliputi kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan, sarana prasarana, dan pendapatan. Meskipun pelayanan dinilai bermanfaat, efektivitasnya masih terkendala oleh keterbatasan teknologi UMKM, kesulitan administrasi, dan biaya sertifikasi yang tinggi.

Kata Kunci: Efektivitas, Pendampingan, Sertifikasi, PLUT KUMKM, UMKM.

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam pembangunan ekonomi nasional. UMKM berkontribusi signifikan terhadap penyerapan tenaga kerja, distribusi hasil pembangunan, dan pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia. Di tengah perkembangan pasar yang semakin kompetitif, UMKM dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan mutu dan daya saing produk agar mampu bertahan dan berkembang.

Salah satu langkah strategis untuk meningkatkan daya saing produk UMKM adalah melalui sertifikasi dan standardisasi. Sertifikasi dan standardisasi produk memberikan jaminan mutu, keamanan, dan legalitas produk yang dihasilkan. Dengan sertifikasi, produk UMKM memiliki nilai tambah, meningkatkan kepercayaan konsumen, serta mempermudah akses ke pasar yang lebih luas, baik domestik maupun internasional. Beberapa jenis sertifikasi yang umum diajukan UMKM antara lain Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (PIRT), sertifikasi halal, sertifikasi laik higienis, dan izin edar Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM).

Namun, proses pengurusan sertifikasi sering kali menjadi kendala bagi UMKM karena memerlukan pemahaman prosedur, kelengkapan dokumen, dan waktu yang relatif panjang. Untuk mengatasi hal tersebut, Pemerintah Provinsi Sumatera Barat melalui Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah membentuk Pusat Layanan Usaha Terpadu KUMKM (PLUT KUMKM). Lembaga ini berfungsi memberikan pendampingan usaha secara terpadu kepada UMKM, termasuk bantuan dalam proses pengurusan sertifikasi dan standardisasi produk.

PLUT KUMKM Sumatera Barat menyediakan layanan konsultasi, pendampingan administrasi, dan fasilitasi koordinasi dengan instansi terkait. Layanan ini diharapkan dapat membantu UMKM dalam memenuhi persyaratan sertifikasi, mempercepat proses, dan memastikan kesesuaian produk dengan standar yang berlaku. Meski demikian, efektivitas pelayanan pendampingan ini masih perlu dianalisis secara komprehensif.

Efektivitas pelayanan pendampingan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti ketepatan waktu pelayanan, kecermatan konsultan, gaya pelayanan, kesadaran pelaku usaha, keberadaan aturan dan prosedur, struktur organisasi, tingkat kesejahteraan tenaga pendamping, kemampuan dan keterampilan konsultan, serta ketersediaan sarana pelayanan. Analisis terhadap faktor-faktor ini penting untuk mengetahui sejauh mana pendampingan yang diberikan dapat memenuhi tujuan peningkatan kualitas dan legalitas produk UMKM.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan pendampingan sertifikasi dan standardisasi produk pada PLUT KUMKM Sumatera Barat, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan pendampingan, sehingga UMKM dapat lebih mudah memperoleh sertifikasi dan meningkatkan daya saingnya di pasar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan efektivitas pelayanan pendampingan sertifikasi dan standardisasi produk pada PLUT KUMKM Sumatera Barat secara mendalam. Menurut Moleong (2017), penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena secara holistik melalui deskripsi dalam konteks alamiah. Sementara itu, Nazir (2014) menjelaskan bahwa metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan fakta secara sistematis, faktual, dan akurat.

Lokasi penelitian berada di PLUT KUMKM Sumatera Barat, Kota Padang, dengan subjek penelitian berupa konsultan pendamping dan pelaku UMKM. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling (Sugiyono, 2019). Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (1994) yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji dengan triangulasi sumber dan teknik (Moleong, 2017).

PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis efektivitas pelayanan pendampingan sertifikasi dan standardisasi produk pada Pusat Layanan Usaha Terpadu (PLUT) KUMKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah Provinsi Sumatera Barat. Analisis menggunakan NVivo 15, yang memungkinkan pengorganisasian data wawancara dan observasi secara sistematis melalui *project map*. Pemetaan ini

membantu mengidentifikasi tema-tema utama yang memengaruhi efektivitas pelayanan, sekaligus melihat hubungan antar-faktor secara visual.

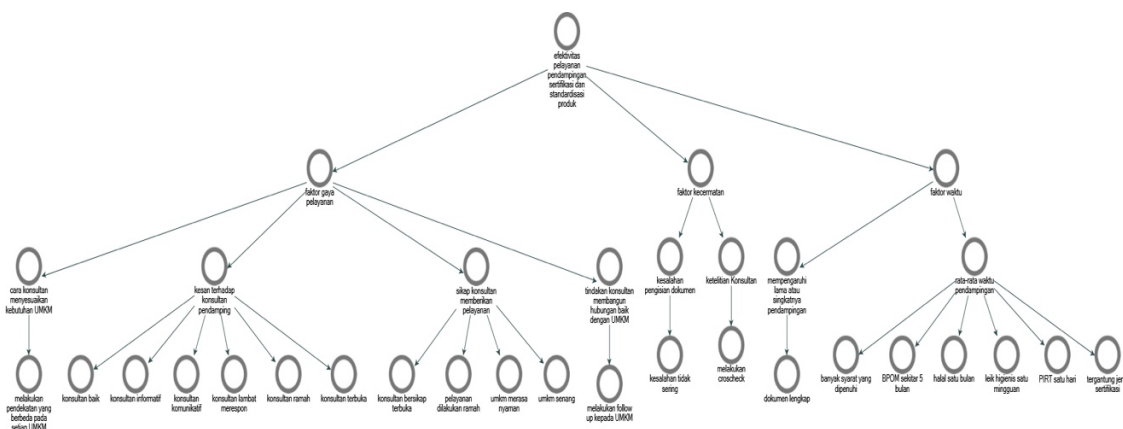
Penggunaan NVivo tidak hanya meningkatkan akurasi analisis, tetapi juga membantu peneliti menyajikan data secara lebih terstruktur, sehingga memudahkan pengaitan temuan lapangan dengan teori pelayanan publik. Pembahasan ini menyajikan analisis mendalam per faktor yang diidentifikasi, lengkap dengan gambar *project map* hasil olahan NVivo untuk memperkuat argumen.

Efektivitas Pelayanan Pendampingan Pengurusan Sertifikasi dan Standardisasi Produk Pada Pusat Layanan Usaha Terpadu (Plut) Kumkm Dinas Koperasi,Usaha Kecil, dan Menengah Provinsi Sumatera Barat

Hasil analisis NVivo memperlihatkan bahwa efektivitas pelayanan PLUT KUMKM ditentukan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi kompetensi konsultan, ketersediaan sarana, dan penerapan prosedur yang jelas. Faktor eksternal mencakup kesiapan administrasi UMKM, kesadaran terhadap pentingnya sertifikasi, dan regulasi dari lembaga penerbit sertifikat.

Dari *project map* (Gambar 1), terlihat hubungan erat antara konsistensi pelayanan, kelengkapan dokumen, dan dukungan fasilitas. UMKM yang didampingi menyatakan bahwa peran konsultan sangat membantu dalam memahami tahapan sertifikasi yang sebelumnya dianggap rumit. Namun, keterbatasan jumlah konsultan dan waktu pendampingan menjadi hambatan utama, menyebabkan belum semua UMKM dapat terlayani secara merata.

Temuan ini konsisten dengan model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990) yang menekankan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *tangibles* sangat menentukan persepsi kualitas pelayanan. PLUT KUMKM telah menunjukkan *reliability* yang baik, namun perlu peningkatan *responsiveness* agar cakupan pelayanan dapat diperluas.



Gambar 1. Project Map Efektivitas Pelayanan Pendampingan Sertifikasi dan Standardisasi Produk
 Sumber: Hasil olahan NVivo 2025

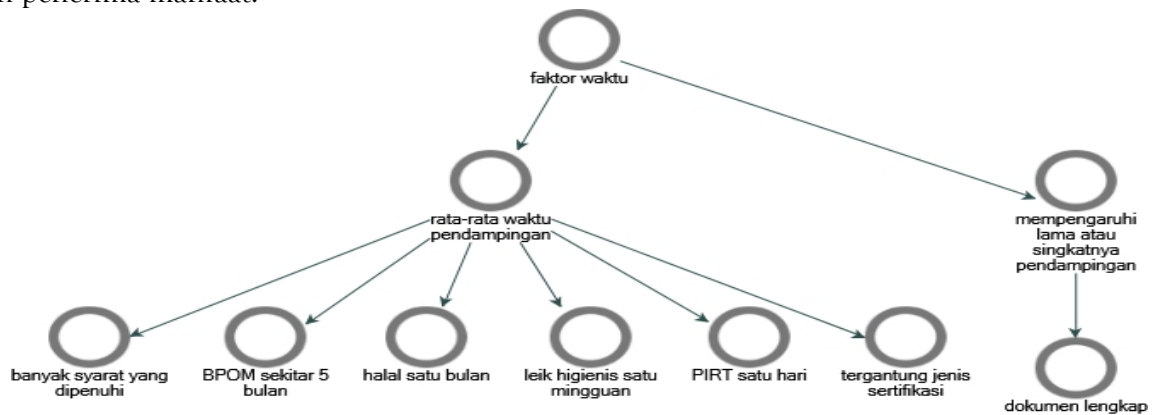
a. Faktor Waktu

Waktu menjadi faktor yang sangat menentukan kelancaran proses pendampingan. Berdasarkan temuan lapangan, jenis sertifikasi yang diajukan memiliki durasi proses yang bervariasi: BPOM ±5 bulan, sertifikasi halal ±1 bulan, sertifikat laik higienis ±1 minggu, dan PIRT ±1 hari. Variasi ini

disebabkan oleh perbedaan tingkat kompleksitas persyaratan dan keterlibatan instansi lain dalam proses verifikasi.

UMKM yang telah mempersiapkan dokumen secara lengkap cenderung menyelesaikan proses lebih cepat dibandingkan yang belum siap. Hal ini menunjukkan pentingnya tahap pra-pendampingan untuk memastikan semua dokumen telah siap sebelum pengajuan.

Temuan ini mendukung pernyataan H. Emerson (dalam Soewarno, 1994) bahwa ketepatan waktu merupakan indikator keberhasilan pelayanan publik. Selain itu, teori manajemen waktu dari Drucker (1999) menekankan bahwa pengelolaan waktu yang efektif meningkatkan produktivitas layanan dan kepuasan penerima manfaat.



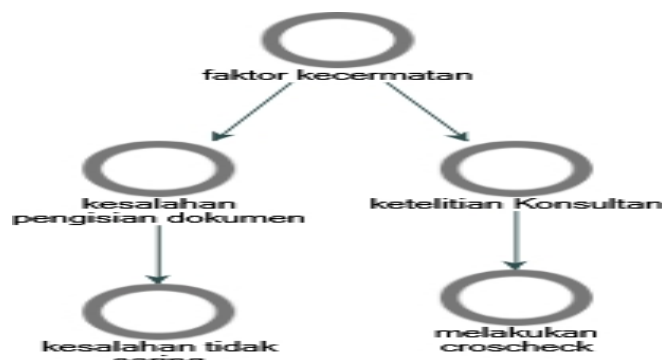
Gambar 2. Project Map Faktor Waktu

Sumber: Hasil olahan NVivo 15, 2025

b. Faktor Kecermatan

Kecermatan konsultan dalam memeriksa kelengkapan dan keakuratan dokumen UMKM merupakan faktor penting untuk meminimalkan kesalahan administratif. Dari hasil analisis NVivo (Gambar 3), terlihat bahwa konsultan secara aktif melakukan verifikasi sebelum dokumen diajukan ke lembaga terkait. Hal ini mengurangi potensi penolakan atau pengembalian berkas yang dapat memperlambat proses.

Dalam teori kualitas layanan, *reliability* (Parasuraman et al., 1990) mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang akurat dan konsisten. Kecermatan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi proses, tetapi juga membangun kepercayaan UMKM terhadap kompetensi konsultan.



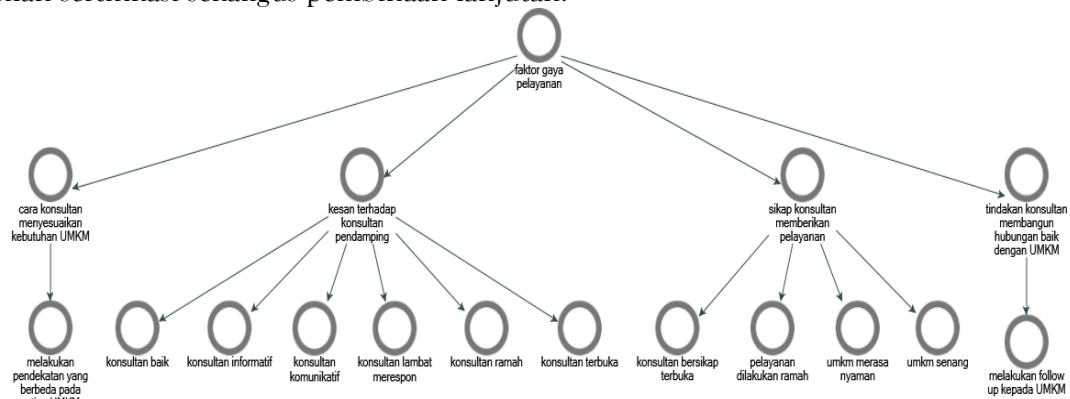
Gambar 3. Project Map Faktor Kecermatan

Sumber: Hasil olahan NVivo 15, 2025

c. Faktor Gaya Pelayanan

Gaya pelayanan konsultan PLUT KUMKM meliputi sikap ramah, keterbukaan informasi, komunikasi yang jelas, serta kemampuan menyesuaikan pendekatan dengan karakteristik setiap UMKM. Analisis *project map* (Gambar 4) menunjukkan adanya korelasi positif antara pendekatan personal konsultan dengan tingkat kepuasan UMKM. Konsultan yang memberikan perhatian khusus dan tindak lanjut (*follow-up*) secara rutin dapat membangun hubungan kerja sama yang lebih solid.

Teori *empathy* pada model SERVQUAL menjelaskan bahwa perhatian personal dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna layanan. Dalam konteks ini, gaya pelayanan yang humanis tidak hanya berdampak pada kepuasan jangka pendek, tetapi juga pada keberlanjutan hubungan antara UMKM dan PLUT KUMKM. Hal ini penting untuk menciptakan efek ganda, yaitu keberhasilan sertifikasi sekaligus pembinaan lanjutan.



Gambar 4. Project Map Faktor Gaya Pelayanan

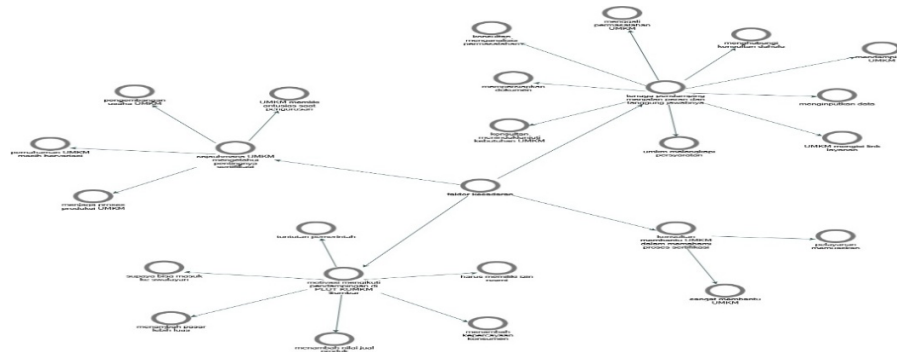
Sumber: Hasil olahan NVivo 15, 2025

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Pendampingan Pengurusan Sertifikasi dan Standardisasi Produk pada Pusat Layanan Usaha Terpadu (PLUT) KUMKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah Provinsi Sumatera Barat

a. Faktor Kesadaran

Kesadaran pelaku UMKM terhadap pentingnya sertifikasi produk menjadi salah satu faktor pendorong keberhasilan pendampingan. Berdasarkan *project map* (Gambar 5), UMKM yang memahami manfaat sertifikasi, seperti peningkatan daya saing dan kepercayaan konsumen, menunjukkan partisipasi yang lebih aktif dalam memenuhi persyaratan administrasi.

Robbins (2006) menyatakan bahwa kesadaran terhadap tujuan suatu program akan meningkatkan motivasi individu untuk berpartisipasi penuh. Dalam praktiknya, PLUT KUMKM perlu mengintensifkan program sosialisasi, baik melalui pertemuan langsung maupun media digital, agar kesadaran ini semakin merata di kalangan UMKM.

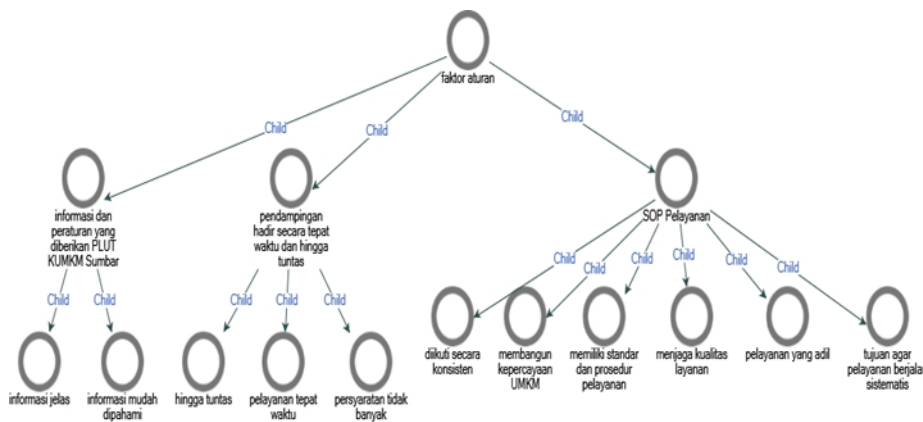


Gambar 5. Project Map Faktor Kesadaran
 Sumber: Hasil olahan NVivo 2025

b. Faktor Aturan

Aturan yang jelas dan konsisten memudahkan UMKM memahami prosedur pengurusan sertifikasi. Analisis NVivo (Gambar 6) menunjukkan bahwa adanya SOP yang baku membantu mengurangi kebingungan pelaku UMKM, sehingga memperlancar proses pendampingan.

Hasibuan (2012) menegaskan bahwa struktur aturan yang baik menjadi instrumen penting dalam memastikan keteraturan dan kualitas pelayanan. Namun, temuan lapangan menunjukkan bahwa sebagian UMKM masih mengalami kesulitan dalam memahami detail persyaratan. Hal ini menandakan perlunya strategi komunikasi yang lebih sederhana, seperti pembuatan panduan bergambar atau video tutorial.

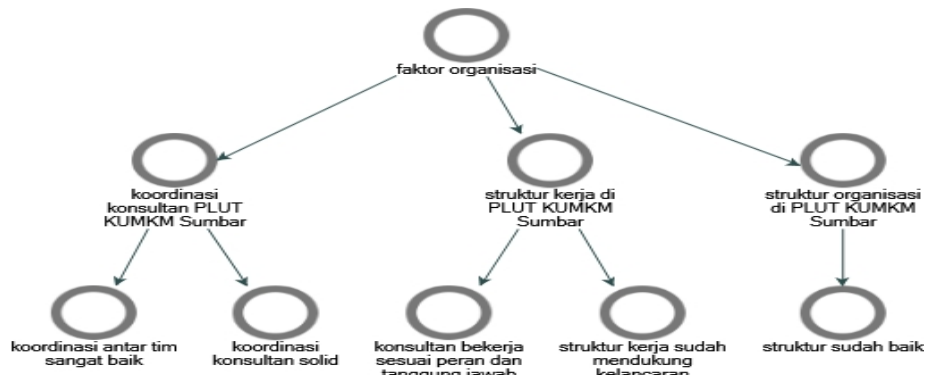


Gambar 6. Project Map Faktor Aturan
 Sumber: Hasil olahan NVivo 2025

c. Faktor Organisasi

Struktur organisasi yang jelas dan koordinasi yang baik antar-konsultan merupakan faktor pendukung keberhasilan pendampingan. Berdasarkan *project map* (Gambar 7), kolaborasi internal di PLUT KUMKM memengaruhi kelancaran alur kerja, mulai dari pembagian tugas hingga pelaporan hasil pendampingan.

Siagian (2002) menekankan bahwa koordinasi yang efektif mampu menyatukan sumber daya untuk mencapai tujuan bersama. Dalam konteks PLUT KUMKM, koordinasi ini bukan hanya antar-konsultan, tetapi juga dengan pihak eksternal seperti Dinas Koperasi dan lembaga sertifikasi.

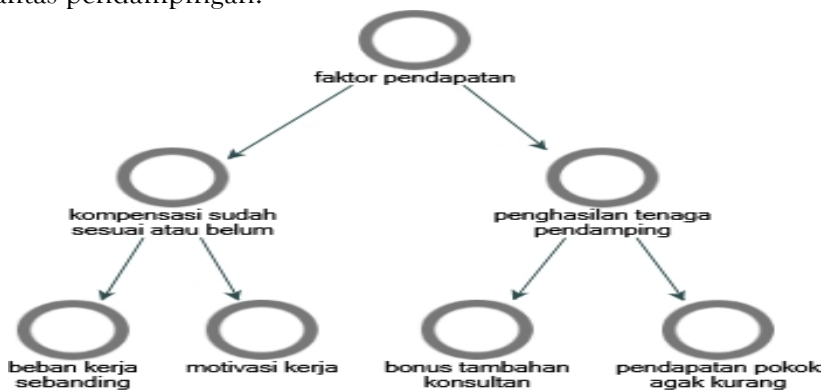


Gambar 7. Project Map Faktor Organisasi
 Sumber: Hasil olahan NVivo 2025

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan atau kompensasi yang diterima konsultan memengaruhi motivasi kerja. *Project map* (Gambar 8) menunjukkan bahwa sebagian konsultan merasa kompensasi sudah memadai, namun ada yang berharap adanya insentif tambahan sesuai beban kerja.

Handoko (2011) menyebutkan bahwa kompensasi yang adil dan proporsional mampu meningkatkan motivasi, sedangkan kompensasi yang rendah dapat mengurangi semangat kerja. Dalam konteks ini, pengaturan insentif berbasis kinerja dapat menjadi solusi untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas pendampingan.

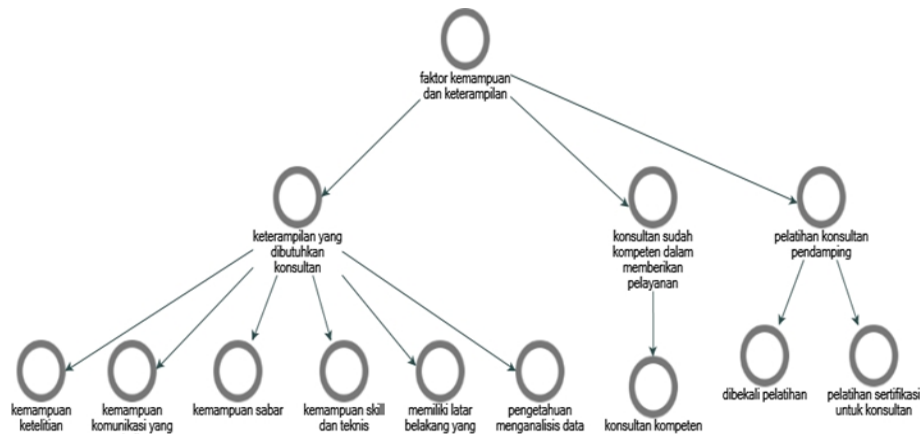


Gambar 8. Project Map Faktor Pendapatan
 Sumber: Hasil olahan NVivo 2025

e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan teknis seperti penguasaan prosedur sertifikasi dan keterampilan komunikasi sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pendampingan. *Project map* (Gambar 9) mengilustrasikan bahwa konsultan yang memiliki keterampilan interpersonal baik mampu membangun hubungan yang efektif dengan UMKM, sehingga proses pendampingan berjalan lancar.

Gibson et al. (1996) menyatakan bahwa kemampuan kerja yang baik, ditambah keterampilan interpersonal, dapat meningkatkan efektivitas kinerja. Pelatihan berkala untuk konsultan menjadi langkah penting dalam mempertahankan standar kualitas layanan.

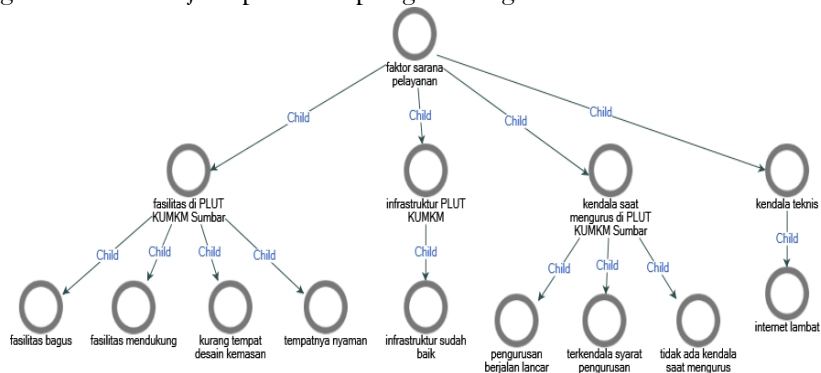


Gambar 9. Project Map Faktor Kemampuan dan Keterampilan
 Sumber: Hasil olahan NVivo 2025

f. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana dan prasarana yang memadai menjadi faktor pendukung pelayanan yang efektif. Berdasarkan *project map* (Gambar 10), fasilitas yang tersedia di PLUT KUMKM seperti ruang konsultasi, perangkat komputer, dan koneksi internet telah menunjang proses pendampingan. Namun, ada catatan perbaikan seperti penambahan ruang untuk desain kemasan produk.

Tjiptono (2012) menegaskan bahwa fasilitas fisik yang memadai dapat meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, perbaikan sarana yang bersifat langsung menunjang proses pendampingan harus menjadi prioritas pengembangan PLUT KUMKM.



Gambar 10. Project Map Faktor Sarana Pelayanan
 Sumber: Hasil olahan NVivo 2025

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pendampingan pengurusan sertifikasi dan standarisasi produk di PLUT KUMKM Sumatera Barat telah berjalan dengan cukup efektif. Efektivitas ini tercermin dari kemudahan prosedur yang diberikan, keterlibatan aktif para konsultan dalam setiap tahapan, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai bagi pelaku UMKM. Pendampingan yang dilakukan mampu membantu pelaku usaha memahami proses sertifikasi yang sebelumnya dianggap rumit, sekaligus mempercepat pengurusan dokumen yang dibutuhkan. Analisis menggunakan NVivo 15 semakin memperkuat temuan ini dengan visualisasi *project map* yang menunjukkan hubungan erat antara keterlibatan konsultan, kelengkapan dokumen, dukungan fasilitas,

dan keberhasilan sertifikasi. Visualisasi tersebut menegaskan bahwa keberhasilan pendampingan tidak ditentukan oleh satu faktor tunggal, melainkan merupakan hasil dari keterpaduan berbagai elemen yang saling mendukung.

Lebih lanjut, hasil analisis *project map* NVivo mengungkap sembilan faktor utama yang memengaruhi efektivitas pelayanan, yaitu waktu, kecermatan, gaya pelayanan, kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan dan keterampilan, serta sarana pelayanan. Setiap faktor memiliki kontribusi yang berbeda namun saling terkait. Durasi proses sertifikasi yang bervariasi menunjukkan pentingnya pengelolaan waktu yang efisien, sementara kecermatan konsultan dalam memeriksa dokumen membantu mencegah kesalahan administratif. Gaya pelayanan yang ramah, komunikatif, dan adaptif terbukti meningkatkan kepercayaan UMKM, sedangkan tingkat kesadaran pelaku usaha terhadap manfaat sertifikasi mendorong partisipasi yang lebih aktif. Kejelasan aturan dan koordinasi organisasi yang baik memperlancar proses pendampingan, kompensasi yang memadai menjaga motivasi kerja konsultan, kemampuan teknis dan keterampilan interpersonal memperkuat kualitas interaksi, dan ketersediaan sarana fisik yang memadai mendukung kelancaran seluruh tahapan.

Peran NVivo 15 dalam penelitian ini tidak hanya sebagai alat bantu analisis, tetapi juga sebagai media visualisasi yang memudahkan interpretasi hasil. Dengan pemetaan yang jelas, hubungan antar-tema dapat diidentifikasi secara mendalam dan disajikan secara sistematis, sehingga memperkuat argumentasi ilmiah. Temuan ini memberikan gambaran bahwa mempertahankan kualitas pelayanan yang telah baik dan sekaligus memperbaiki kelemahan pada faktor-faktor tertentu akan mampu meningkatkan jangkauan dan dampak pendampingan. Peningkatan kapasitas konsultan, percepatan proses sertifikasi, serta intensifikasi sosialisasi kepada pelaku UMKM menjadi langkah strategis yang dapat diambil untuk mendorong lebih banyak pelaku usaha memperoleh sertifikasi dan standardisasi produk, sehingga daya saing UMKM di pasar dapat semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arifin, Zainal. 2012. *Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service revisited*. *Public Administration Review*, 75(5), 664–672.
- Deptan. (2004). *Pendampingan Masyarakat*. Jakarta.
- Dr. Harbani Pasolong, M. S. (2019). *Teori Administrasi Publik*. In *Angewandte*
- Handyaningrat, Soewarno. 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung.
- Ife, Jim. (1995) *Community Development: Creating Community Vision, Analysis and Practice*. Longman, Australia
- Mahmudi, M., & Msi, A. K. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Akademi Manajemen Perusahaan Ykpn, Yogyakarta
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta :PT. Bumi Aksara
- Priyatni, E. T., Suryani, A. W., Fachrunnisa, R., Supriyanto, A., & Zakaria, I. (2020). Pemanfaatan NVivo dalam penelitian kualitatif. *Universitas Negeri Malang*.
- Rahadi, D. R. (2020). Konsep Penelitian kualitatif plus tutorial NVivo. *PT. Filda Fikrindo, Bogor*.

- Ridwan dan Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa.
- Robbins, S. P., Coulter, M., & Decenzo, D. A. (2017). *Fundamentals Of Management*. Pearson.
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. (1986). *Teori dan Praktek Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Haji Masagung.
- Siagian, H. 1997. *Manajemen Suatu Pengantar*. Bandung: Alurni.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Steers, M. R. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke 17. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wajidi, Farid. 2021. *Efektivitas Pelayanan Publik*. Eureka Aksara, Jawa Tengah
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.

Jurnal

- Ananda, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pendampingan Plut Terhadap Peningkatan Penjualan Umkm Di Tulungagung. *Jamanta: Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unita*, 3(2), 255-264.
- Asiyah, B. N., Nurhayati, D. A. W., & Oktavia, N. T. (2023). Peran PLUT-UMKM Dalam Proses Pendampingan dan Kerjasama Permodalan UMKM di Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Ekuilnomi*, 5(1), 116-122.
- Firdaus, R. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur. *Journal I La Galigo | Public Administration Journal*, Vol 2(2), 61-71.
- Isabella, A. A., & Sanjaya, P. N. (2022). Efektivitas Pendampingan Konsultan Pendamping Umkm Terhadap Kinerja Umkm: Studi Kasus Pada UMKM Kabupaten Mesuji. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 16(2), 279-285.
- Juni, Thamrin. (1996). *Dehumanisasi Anak Marjinal Berbagai Pengalaman Pemberdayaan*. Bandung: Yayasan AKATIGA.
- Kurniawan, F. (2022). "Implementasi Prinsip Efektivitas Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & ...*, 7(3).
- Luas, J., Kimbal, M., & Singkoh, F. (2017). Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kakaskasen Dua Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 1-12.
- Rayaswala, R. (2018). *Model Pendampingan Tutor Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Warga Belajar Paket C PKBM Gema Di Kota Tasikmalaya* (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi).

Undang-Undang :

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M-PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Permenkop UKM No. 9 Tahun 2023 tentang Pusat Layanan Usaha Terpadu Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Berita :

- Ayudiana, S. (2024). *Teten minta PLUT-KUMKM fokus kembangkan komoditas unggulan daerah*. Diakses pada 4 April 2025, dari <https://www.antaraneews.com/berita/4387150/teten-minta-plut-kumkm-fokus-kembangkan-komoditas-unggulan-daerah>
- Relasi Publik. (2023). *Dinas Koperasi Sumbar Punya Pusat Layanan Terpadu*. Diakses pada 4 April 2025, dari <https://relasipublik.com/dinas-koperasi-sumbar-punya-pusat-layanan-terpadu/>
- UKM Indonesia. (Tanggal Publikasi Tidak Tersedia). *Pentingnya Standardisasi Sertifikasi Sebagai Bukti Formal Kualitas*. Diakses pada 4 April 2025, dari <https://ukmindonesia.id/baca-deskripsi-posts/pentingnya-standardisasi-sertifikasi-sebagai-bukti-formal-kualitas>

Skripsi / Tesis

- Astuti, Reni. 2012. *Pola Pendampingan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumpun Tjoet Njak Dien Yogyakarta bagi Pekerja Rumah Tangga Berbasis Hak Asasi Manusia*. Skripsi. Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta.
- Fahmi, I. (2023). *Efektivitas Pendampingan Sertifikasi Produk Halal Program Self Declare Di Kabupaten Banyumas*.
- Hidayatullah, M. F., Susanti, V., & Salsabila, R. N. S. (2023). *Strategi Literasi Digital Marketing pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) oleh Pusat Layanan Usaha Terpadu (PLUT) Kabupaten Jember*. *Mabny: Journal of Sharia Management and Business*, 3(02), 115-120.
- Muadzah, M., & Sidiq, R. *Penilaian Kualitas Layanan PLUT KUMKM Tabalong terhadap UMKM Mitra dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis*. In *Prosiding Seminar Nasional Teknik Tahun 2022 (SENASTIKA 2022) Universitas Islam Kalimantan MAB*.
- Reza, M. A. *Efektivitas Pendampingan Proses Sertifikasi Produk Halal Gratis Jalur Declara Pada Usaha Mikro Dan Kecil Di Kota Tangerang Selatan (Studi Pusat Pengkajian Dan Pengembangan Jaminan Produk Halal UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)* (Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Ria, W. (2021). *Optimalisasi Pendampingan Pusat Layanan Usaha Terpadu (Plut-Umkm) Lampung Dalam Meningkatkan Produktivitas Umkm Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Sentra Tapis Desa Negeri Katon, Kabupaten Pesawaran)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Risnanto, H. *Efektivitas Penerbitan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (Spp-Irt) Secara Digital Online Single Submission (Oss) Pada Usaha Mikro Kecil*.
- Septianawati, D. T. (2017). *Dampak Pelayanan Dan Pendampingan Plut-Kumkm Diy Terhadap Ekonomi Kreatif (Studi Kasus Pada Peserta Inkubator Bisnis Umkm)* (Doctoral Dissertation, Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta).