
**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN *ONE DAY SERVICE* (ODS)
DI BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU
KABUPATEN SIDOARJO**

Christin Yuliani
Isna Fitria Agustina

(Prodi Ilmu Administrasi Negara – FISIP Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Jalan Mojopahit 666 B, Sidoarjo
Email: findy.echi@yahoo.com, isnaagustina@umsida.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam pelaksanaan *One Day Service* (ODS) di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan program. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penggalan data dilakukan di Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo dengan informan sebagai berikut: Kepala BPPT Kabupaten Sidoarjo, Kabid Perijinan Usaha, Petugas *Customer Service* (CS), serta pemohon jasa layanan yang dianggap paling memahami dalam pelaksanaan *One Day Service* (ODS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan *One Day Service* (ODS) di kecamatan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan efektif dan sesuai enam standar pelayanan yang ditentukan oleh pemerintah yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, serta sarana dan prasarana. Beberapa faktor pendukung dalam pelaksanaan efektivitas pelayanan perijinan oleh BPPT antara lain pegawai dari BPPT Kabupaten Sidoarjo yang banyak berpengalaman dan memiliki kemampuan/keahlian, tersedianya fasilitas yang lengkap diantaranya komputer/laptop, printer, meja, kursi, internet, dan sarana yang lainnya. Sedangkan beberapa faktor penghambat dalam efektivitas pelaksanaan *One Day Service* (ODS) yaitu kurangnya waktu sosialisasi, kurangnya kesadaran aparatur di tingkat kecamatan, dan kurangnya peran aktif aparat desa/kelurahan.

Kata kunci : perijinan, pelayanan, *One Day Service* (ODS)

***EFFECTIVENESS OF THE IMPLEMENTATION ONE DAY SERVICE
(ODS) AT INTEGRATED LICENSING SERVICE AGENCY DISTRICT
SIDOARJO***

ABSTRACT

This study aimed to describe the government's role on the public service providers in implementing One Day Service Program (ODS) in the Integrated Licensing Service Agency, Sidoarjo Regency and determine its supporting and inhibiting factors program. The method used descriptive qualitative. The data collected from Licensing Services Integrated Agency, Sidoarjo Regency. The informants in this research are Head of Licensing Services Integrated Agency Sidoarjo Regency, head of business license sector, Customer Service (CS), and the customer. The results showed that the effectiveness of One Day Service (ODS) implementation in the scope of district by Licensing Services Integrated Agency, Sidoarjo Regency run effectively and accordance with six (6) service standards set by the government. It was procedures, the time of completion, cost of service, product service, and facilities. Some of supporting factors in the effectiveness of its program included employees of Licensing Services Integrated Agency, Sidoarjo Regency which has considerable experience and have the ability / expertise; the availability of complete facilities included computer / laptop, printer, desk, chair, internet, and other facilities. While, some of inhibiting factors effectiveness of its program included lack of socialization time, lack of awareness of officials at the district level, and lack of an active role of village officials.

Keywords: licensing, service, One Day Service

PENDAHULUAN

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Undang-Undang tersebut menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan Otonomi Daerah setelah ditetapkannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yaitu pemerintahan daerah diberi kewenangan oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga

daerahnya sendiri, termasuk dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Tugas pokok pemerintah adalah menyediakan berbagai fasilitas layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam kapasitas utamanya melayani masyarakat dengan tujuan agar masyarakat dapat melaksanakan kehidupannya secara lebih baik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan prosedur pelayanan diatas, Pemerintah Daerah (Pemda) Kabupaten Sidoarjo telah berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan kepuasan dan pelayanan yang seefektif mungkin bagi masyarakat dalam hal pengurusan surat-surat perijinan dengan mewujudkan kesiapan aparatur pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana, penerapan sistem dan mekanisme pelayanan dan pengaduan yang sudah terstandarisasi serta penyediaan fasilitas lainnya di dalam satu pintu untuk memudahkan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Berbagai macam pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, salah satu fokus utama pembahasan dalam penelitian ini, adalah bidang perijinan dan non perijinan. Hal tersebut dilatarbelakangi oleh landasan strategis dan prioritas utama dalam mendukung pembangunan dan mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Namun, dalam penyelenggaraannya terdapat beberapa permasalahan yang timbul akibat pelayanan public yang dirasakan sangat buruk dan signifikan dengan buruknya penyelenggaraan *good governance*. Beberapa dampak pelayanan publik yang buruk sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas, sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan terhadap kinerja pelayanan pemerintah. Buruknya pelayanan publik di instansi

pemerintah Kabupaten Sidoarjo, mengindikasikan kinerja manajemen pemerintahan yang kurang baik.

Di bidang perijinan, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo berperan sebagai penyelenggara pelayanan dalam hal pengurusan ijin usaha perusahaan dan perijinan bagi investor yang menanamkan modal di Kabupaten Sidoarjo diharapkan bisa memberikan pelayanan yang optimal dan efisien, untuk itu Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo membuat program pelayanan satu hari jadi dan yang disebut “*One Day Service* “. *One Day Service* (ODS) merupakan program unggulan Kabupaten Sidoarjo, karena program ini hanya terdapat di Kabupaten Sidoarjo. Program ODS ini diperuntukkan khusus untuk pengurusan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) pada waktu pelaksanaan yang disesuaikan dengan jadwal agenda kegiatan BPPT Kabupaten Sidoarjo. Program ODS ini dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun, bertempat di seluruh Kantor Kecamatan yang ada di Kabupaten Sidoarjo yaitu 18 (delapan belas) kecamatan dan dilakukan secara bergiliran. Melalui program ini masyarakat dapat memanfaatkan program ODS untuk mengurus SIUP dan TDP dengan cara jemput bola, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor BPPT Kabupaten Sidoarjo melainkan cukup mengurus di kantor kecamatan setempat kemudian Surat Keputusan (SK) SIUP dan TDP bisa ditunggu dan dibawa pulang pada hari itu juga. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo selama ini dalam hal pengurusan surat-surat ijin yang dibutuhkan oleh masyarakat khususnya pengurusan SIUP dan TDP baik untuk perorangan ataupun badan usaha telah diupayakan semaksimal mungkin. Namun, pada implementasinya masyarakat masih menilai pelayanan pada program ODS ini masih dinilai kurang efektif sehingga peminat dari masyarakat pengguna jasa layanan masih sedikit kurang dari target pelayanan BPPT Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun perumusan masalah dalam penelitian antara lain (1) bagaimana efektivitas pelaksanaan *One Day Service* (ODS) di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dan (2) apa sajakah faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelaksanaan *One Day Service* (ODS) di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo? Sedangkan tujuan dari penelitian ini antara lain untuk mengetahui dan mendiskripsikan efektivitas pelaksanaan *One Day Service* (ODS) di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo, serta untuk mengetahui dan mendiskripsikan faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelaksanaan *One Day Service* (ODS) di Badan Pelayanan Perijinan Kabupaten Sidoarjo.

LANDASAN TEORETIS

Efektivitas

Usaha mendefinisikan dan mengukur efektivitas selalu dilihat dari sudut terpenuhinya kriteria akhir. Thorndike (dalam Steers, 1985) mengemukakan beberapa kriteria tentang keefektifan, yaitu produktivitas, laba bersih, penyelesaian misi, serta pertumbuhan dan stabilitas organisasi. Menurut Fried Landdors dan Pickle (dalam Steers, 1985) menyebutkan bahwa suatu organisasi dikatakan efektif jika menguntungkan, berhasil merumuskan para pekerjanya dan menyumbangkan sesuai kepada masyarakat. Efektivitas sering disebut sebagai berdaya guna, dan selalu dikaitkan dengan kata efisien atau berhasil guna dalam menunjuk suatu usaha memaksimalkan fungsi organisasi. Organisasi atau pengorganisasian dapat dirumuskan sebagai keseluruhan aktivitas management dalam mengelompokkan orang-orang serta penetapan tugas, dan berhasil guna (efisien) dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan (Manullang, 1983). Pernyataan tersebut ditambahkan oleh Gibson (1997) bahwa keefektifan organisasi merupakan fungsi dari keefektifan individu, kelompok dan organisasi itu sendiri dimana perusahaan yang maju dan berkembang adalah yang didukung oleh kemampuan individualnya. Selanjutnya dikatakan bahwa organisasi yang hebat adalah kumpulan dari orang-orang yang sedikit demi sedikit meningkatkan kapasitas mereka untuk menciptakan sesuatu yang mereka bersama-sama ingin ciptakan.

Pengertian Pelayanan

Sampara Lukman (1999:6) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan pengertian pelayanan lainnya menurut Bessom yang dikutip dari Sampara Lukman (2000:8) menyatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang menawarkan penjualan dan menyediakan keuntungan yang berharga. Pelayanan merupakan terjemahan dari kata “*service*” yang sering juga diterjemahkan menjadi jasa. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989:504) dijelaskan bahwa pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pengertian Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, dinyatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Pelaksanaan pelayanan;
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Pengelolaan Informasi;
- d. Pengawasan Internal;
- e. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. Pelayanan konsultasi.

Menurut Moenir (2001:26) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan Publik menurut Lembaga Administrasi Negara diartikan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Asas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- a. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
 - b. Akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - c. Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
 - d. Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
-

- e. Kesamaan hak untuk tidak diskriminatif dalam arti tidak memedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomis.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu memberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penggalan data dilakukan di Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo dengan informan sebagai berikut: Kepala BPPT Kabupaten Sidoarjo, Kabid Perijinan Usaha, Petugas *Customer Service* (CS), serta pemohon jasa layanan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik wawancara, pengamatan dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan antara lain menyeleksi data, klasifikasi data, sampai dengan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pelaksanaan *One Day Service* (ODS) di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo dalam bidang pengurusan ijin usaha perusahaan dan perijinan bagi investor yang menanamkan modal merupakan salah satu fungsi dari Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. Namun, pada realitasnya pelayanan tersebut dirasakan oleh masyarakat kurang berjalan dengan efektif dan efisien. Dalam rangka memenuhi kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat, pada Tahun 2006 Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mencanangkan program pelayanan satu hari jadi yang disebut “*One Day Service* (ODS).” Program *One Day Service* (ODS) merupakan program unggulan Kabupaten Sidoarjo karena program ini hanya ada di Kabupaten Sidoarjo di daerah lain belum ada yang mempunyai program *One Day Service* (ODS), program *One Day Service* (ODS) ini diperuntukkan khusus untuk pengurusan ijin SIUP dan TDP. Waktu pelaksanaan pelayanan disesuaikan dengan jadwal agenda kegiatan BPPT Kabupaten Sidoarjo. Program *One Day Service* (ODS) dilaksanakan 2 (dua) kali dalam setahun, bertempat di seluruh kantor Kecamatan yang ada di Kabupaten Sidoarjo dan dilakukan secara bergiliran. Melalui program ini kepengurusan SIUP dan TDP oleh masyarakat dilakukan dengan cara jemput bola. Masyarakat tidak perlu datang ke kantor BPPT Kabupaten Sidoarjo melainkan cukup mengurus di Kantor Kecamatan setempat dan SK SIUP dan TDP bisa ditunggu dan dibawa pulang pada hari itu juga. Namun, pada realitasnya

peminat dari masyarakat pemohon jasa layanan masih sedikit dan kurang dari target pelayanan BPPT Kabupaten Sidoarjo yaitu ijin SIUP 250 (dua ratus lima puluh) dan ijin TDP 250 (dua ratus lima puluh) sehingga total jumlah ijin keseluruhan 500 (lima ratus) SK ijin pertahun.

Identifikasi efektivitas pelayanan program program *One Day Service* (ODS) oleh BPPT Kabupaten Sidoarjo dilakukan melalui beberapa aspek yang tersaji dalam data penelitian berikut:

1. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang sederhana yakni prosedur pelayanan yang bersendikan kesederhanaan meliputi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan (Boediono, 1999 : 68). Menurut hasil wawancara dan pengamatan penulis, prosedur pelayanan pengurusan SIUP dan TDP melalui program *One Day Service* (ODS) prosedurnya sudah sederhana, mudah, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami oleh pemohon jasa layanan. Pemohon jasa layanan hanya memberikan berkas persyaratan ijin ke 1 (satu) petugas saja untuk diteliti jika sudah lengkap berkas langsung diproses di entry ke komputer dan langsung dicetak lalu diserahkan ke pimpinan untuk di tanda tangani dan SK diserahkan kembali ke petugas CS untuk diberikan ke pemohon jasa layanan secara langsung dan SK bisa dibawa pulang saat itu juga. Untuk pemohon jasa layanan yang mengeluhkan lambatnya pemeriksaan berkas dikarenakan petugasnya kurang pihak BPPT Kabupaten Sidoarjo bisa menambah petugas CS lagi jika memang pemohonnya banyak/ramai agar pelayanan tetap optimal.

2. Ketepatan Pelayanan

Waktu pelayanan yaitu ketepatan dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan (Boediono, 1999 : 70). Mengenai waktu penyelesaian ijin sudah cepat dan SK ijin bisa selesai tepat waktu yaitu 1 (satu) hari jadi. Pemohon jasa layanan bisa langsung membawa SK SIUP dan TDP pulang pada hari itu juga, masyarakat pemohon jasa layanan ijin mendapatkan kepastian waktu dalam mengurus ijin SIUP dan TDP. Karena waktu pelaksanaan kegiatan *One Day Service* (ODS) hanya 1 (satu) hari maka diharapkan pemohon jasa layanan agar pada saat datang ke tempat *One Day Service* (ODS) membawa berkas persyaratan ijinnya dalam keadaan yang sudah lengkap sehingga berkas bisa langsung diproses dan sudah bisa dipastikan SK ijin SIUP dan TDP selesai saat itu juga.

3. Biaya Pelayanan Yang Murah

Biaya pelayanan yang ekonomis dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa

pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum, sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Boediono, 1998:70). Pelayanan pengurusan SIUP dan TDP baik di kantor BPPT Kabupaten Sidoarjo maupun di *One Day Service* (ODS) tidak dikenakan biaya sama sekali melainkan gratis tidak ada retribusi dalam mengurus izin SIUP dan TDP.

4. Produk Pelayanan Yang Diberikan

Setiap pelayanan menghasilkan produk baik berupa barang ataupun jasa (Drs. Boediono, MSi, 1999 : 60). Menurut Kepmenpan Nomor 81 Tahun 1993 menyebutkan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan *One Day Service* (ODS) adalah pelayanan yang berupa produk barang yaitu berupa SK ijin SIUP dan SK ijin TDP.

5. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan (Moenir, 2001:119). Dalam kegiatan program *One Day Service* (ODS) semua sarana dan prasana yang dibutuhkan sudah dipersiapkan seperti komputer, laptop, printer, papan pengumuman, meja kursi yang tersedia di ruang tunggu, dan lain-lain agar pelayanan bisa berjalan dengan lancar dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pemerintah. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan Moenir bahwa Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Pelayanan sepenuh hati memerlukan kepercayaan diri yang besar dalam rangka mendekati pelanggan. Untuk itu hilangkan rendah diri, dan rasa malu (Boediono, 1999 : 53). Oleh karena itu, dalam memberikan pelayanan petugas dari BPPT Kabupaten Sidoarjo yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat harus bisa bersikap ramah, berpenampilan rapi, enerjik dan berpengalaman agar masyarakat pemohon jasa layanan merasa puas dan nyaman dalam mengurus ijin.

Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelaksanaan One Day Service (ODS) di BPPT Kabupaten Sidoarjo

Faktor-Faktor Pendukung Efektivitas Pelaksanaan One Day Service (ODS) di BPPT Kabupaten Sidoarjo

Dari temuan di lapangan dan berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, bahwa faktor pendukung pelaksanaan *One Day Service* (ODS) di BPPT Kabupaten Sidoarjo yaitu:

1. Pegawai BPPT Kabupaten Sidoarjo yang berpengalaman dan memiliki kemampuan/keahlian. Sehingga, berbagai kebutuhan masyarakat terkait dengan pelayanan perijinan dapat dipenuhi dengan semaksimal mungkin. Hal tersebut karena berbagai keahlian dan pengalaman petugas akan mampu memberikan solusi dan mengatasi segala kendala dalam penyelenggaraan pelayanan perijinan pada masyarakat.
2. Tersedianya fasilitas yang lengkap untuk melayani masyarakat pemohon jasa layanan di tempat ODS seperti tersedianya komputer/laptop, printer, meja, kursi, internet, dan sarana yang lain yang mendukung kelancaran kegiatan ODS yang ada di kecamatan. Berbagai fasilitas tersebut berfungsi dalam menunjang pelayanan perijinan pada masyarakat yang telah ditetapkan berdasarkan standar pelayanan minimal dalam mewujudkan kepuasan pelayanan pada masyarakat.

Faktor-Faktor Penghambat Efektivitas Pelaksanaan One Day Service (ODS) di BPPT Kabupaten Sidoarjo

Adapun faktor-faktor penghambat ODS ada (3) yaitu :

1. Kurangnya waktu sosialisasi, yaitu waktu sosialisasi akan berjalan maksimal jika sosialisasi dilakukan dengan cara BPPT Kabupaten Sidoarjo mengundang para petugas baik dari Camat dan staf, Kepala Desa/Kepala Kelurahan beserta perangkat yang terlibat dalam kegiatan *One Day Service* (ODS) di kantor BPPT Kabupaten Sidoarjo untuk duduk bareng rapat dalam 1 (satu) hari, yang tadinya setiap instansi terkait diadakan rapat dengan waktu sendiri-sendiri sehingga memakan waktu yang panjang. Dalam rapat petugas dari BPPT Kabupaten Sidoarjo menjelaskan dan mensosialisasikan tata cara mengurus ijin SIUP dan TDP baik dari pengisian blanko, dan persyaratan ijin yang dibutuhkan. Dengan cara demikian dapat menghemat waktu sosialisasi dan oleh perangkat desa diteruskan ke masyarakat yang ada di wilayahnya sehingga masyarakat akan memiliki banyak waktu untuk mempersiapkan persyaratan ijin yang diperlukan.
-

2. Kurangnya kesadaran aparat di tingkat kecamatan, yaitu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon jasa layanan diperlukan kesadaran dari pihak petugas yang ada di kecamatan untuk ikut aktif mensosialisasikan ke seluruh Kepala Desa/Kepala Kelurahan tentang akan diadakannya *One Day Service* (ODS) di kantor kecamatan. Camat berperan sebagai penggerak (monitoring) dari seluruh jajarannya yang ada di kecamatan agar para staf/petugas benar-benar memahami bagaimana cara mensosialisasikan *One Day Service* (ODS) yang sudah di ajarkan/disosialisasikan oleh petugas dari BPPT Kabupaten Sidoarjo. Dengan demikian para petugas dari kecamatan bisa mengajarkan/mensosialisasikan *One Day Service* (ODS) kepada seluruh Kepala Desa/Kepala Kelurahan beserta perangkat desa yang ada di wilayah kecamatan setempat.
3. Kurangnya peran aktif aparat desa/kelurahan, Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon jasa layanan diperlukan kesadaran dari pihak petugas yang terlibat dalam pelayanan *One Day Service* (ODS) baik di kecamatan maupun di tingkat desa/kelurahan untuk ikhlas dalam melayani serta punya komitmen untuk melayani sepenuh hati agar masyarakat merasa puas karena pemerintah sudah serius melayani masyarakat dalam bidang perijinan usaha. Jika dari pihak petugas sendiri tidak menyadari posisinya sebagai pelayan masyarakat maka pelayanan yang diberikan tidak akan bisa maksimal sebaik apapun program pemerintah jika tidak didukung dengan petugas yang baik pula maka program tidak akan berhasil dan selalu menemui kendala serta masyarakat tetap merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk itu diperlukan peran aktif dari petugas yang ada di desa/kelurahan dengan memahami tata cara pengurusan ijin yang sudah disosialisasikan dari petugas BPPT Kabupaten Sidoarjo dan petugas kecamatan sudah cukup sebagai bekal perangkat untuk diteruskan menyampaikan informasi adanya *One Day Service* (ODS) ke masyarakat disini peran perangkat desa sangat menentukan banyak sedikitnya informasi yang sampai ke masyarakat dan juga bisa mempengaruhi banyak sedikitnya masyarakat pemohon jasa layanan yang datang ke tempat *One Day Service* (ODS).

SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Simpulan dalam penelitian ini terkait pembahasan di atas antara lain:

- a. Dari hasil penelitian, dapat dikatakan bahwa efektivitas Pelayanan *One Day Service* (ODS) di kecamatan oleh BPPT Kabupaten Sidoarjo sudah sesuai dan efektif. Hal tersebut dilatarbelakangi oleh pelaksanaan enam standar pelayanan kepada masyarakat (pengguna jasa layanan) meliputi
-

prosedur pelayanan sangat sederhana tidak berbelit-belit sehingga pemohon jasa layanan tidak ada yang merasa bingung karena dari awal sampai selesai pelayanan hanya cukup dilakukan di satu meja saja; waktu penyelesaian pengurusan SIUP dan TDP sehari selesai dan langsung bisa dibawa pulang oleh pemohon jasa layanan; biaya pelayanan pengurusan SIUP dan TDP tidak dikenakan biaya/grati; produk pelayanan yang diberikan di tempat *One Day Service* (ODS) khusus hanya untuk melayani pengurusan SIUP dan TDP karena tidak memerlukan tinjau lapang dan pertimbangan teknis dari instansi lain sehingga bisa selesai dalam satu hari; sarana dan prasarana sudah dalam keadaan baik dan lengkap baik itu fasilitas pelayanan maupun alat-alat operasional yang lain, kompetensi petugas pemberi pelayanan sudah bagus petugas dari BPPT Kabupaten Sidoarjo mempunyai pengalaman dan keahlian di bidangnya serta selalu berpenampilan rapi, enerjik dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon jasa layanan.

- b. Beberapa faktor pendukung dalam pelaksanaan efektifitas pelayanan perijinan oleh BPPT antara lain: pegawai dari BPPT Kabupaten Sidoarjo yang berpengalaman dan memiliki kemampuan/keahlian, juga tersedianya fasilitas yang lengkap untuk melayani masyarakat pemohon jasa layanan di tempat ODS seperti tersedianya komputer/laptop, printer, meja, kursi, internet, dan sarana yang lain yang mendukung kelancaran kegiatan ODS yang ada di kecamatan
- c. Beberapa faktor penghambat efektivitas pelaksanaan *One Day Service* (ODS) ada 3 (tiga) faktor yaitu kurangnya waktu sosialisasi, kurangnya kesadaran aparatur di tingkat kecamatan, dan kurangnya Peran aktif aparat desa/kelurahan.

2. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, maka penulis dapat mengemukakan saran-saran sebagai berikut :

- a. BPPT Kabupaten Sidoarjo diharapkan bisa terus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan *One Day Service* (ODS) dengan sistem jemput bola ini untuk melayani masyarakat pemohon jasa layanan di bidang perijinan usaha, sehingga masyarakat merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.
 - b. BPPT Kabupaten Sidoarjo diharapkan dalam melakukan sosialisasi tidak terlalu panjang sehingga petugas di kecamatan dan di desa/kelurahan mempunyai banyak waktu untuk mensosialisasikan tentang keberadaan *One Day Service* (ODS) ke masyarakat, dan petugas di kantor kecamatan
-

diharapkan memasang spanduk agar masyarakat bisa mengetahui kegiatan *One Day Service* (ODS) saat melewati kantor kecamatan. Petugas yang ada di kantor kecamatan diharapkan memasang spanduk agar masyarakat bisa mengetahui ada kegiatan *One Day Service* (ODS) pada saat melewati kantor kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Gibson, James L, Jhon M, Ivan Chevich. (1997). *Organisasi dan Manajemen Perilaku, Struktur dan proses*. Jakarta: Binaropa Aksara.
- Lukman, Sampara. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Manullang, M. (1985). *Manajemen Personalia*. Jakarta: PD Aksara Baru.
- Moenir, H.A.S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. (1989) *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Steers, Richard M. (1985). *Efektifitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan peraturan pelaksanaannya.
-

