

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Kebijakan dan Teori

1. Tinjauan Kebijakan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pemerintah memiliki kewenangan untuk melayani dan memenuhi hak masyarakat. Semua pelayanan wajib membuat, menyetujui dan disesuaikan dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan baik itu pelayanan secara langsung maupun pelayanan tidak langsung.

Sejak ditetapkannya Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 pasal 3 ayat (3) tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu Masyarakat yang melakukan pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan harus menerima kemudahan dalam mendapatkan informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan.

Dengan demikian, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 pasal 5 ayat (1) tentang Pedoman Standar Pelayanan bahwa pedoman standar pelayanan ini bertujuan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dengan cara melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik, memberikan kepastian kepada masyarakat, serta memperbaiki kinerja para pemberi layanan.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 160 Tahun 2019 pasal 38 ayat (1) tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bahwa Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mengimplementasikan pelayanan perizinan maupun pelayanan non

perizinan serta melakukan pendataan dan pengawasan penanaman modal harus berdasarkan kewenangan.

2. Tinjauan Teori

a. Pelayanan Publik

Pelayanan publik yaitu indikator dalam menetapkan apakah kemampuan yang dilakukan pemerintah telah dilakukan dengan baik atau belum. Pelayanan publik yang dikatakan berjalan dengan maksimal yaitu pelayanan yang berfokus untuk kebutuhan masyarakat. Jika pelayanan publik telah dijalankan secara baik maka akan memberikan dampak kepada kepuasan masyarakat (Hayat, 2017).

Menurut Rahayu et al. (2020) menjelaskan bahwa definisi pelayanan publik yaitu : 1) Pelayanan publik selalu berhubungan pada komunikasi antara pegawai pemberi pelayanan dengan masyarakat yang menerima layanan, 2) Pelaksana pelayanan publik yaitu pemerintah, 3) Biaya yang dikeluarkan untuk pelayanan publik berasal dari alokasi pendapatan belanja, 4) Bentuk atau produk yang dihasilkan dari pelayanan publik bisa berupa barang atau jasa.

Maulida (2020) Pelayanan publik adalah pencapaian dari sebagian kegiatan pemerintah yang bisa dirasakan secara langsung oleh seluruh warga negara sebagai penerima layanan. Pelayanan publik juga bisa dikatakan pemenuhan segala sesuatu yang diinginkan warga negara yang bersinggungan pada layanan administrasi. Pada implementasi layanan publik, masyarakat menjadi bagian yang penting untuk diberikan layanan publik.

Sedangkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu aktivitas yang dilakukan petugas pelayanan publik dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi di masyarakat dengan berpedoman pada peraturan yang berlaku.

Selanjutnya menurut Moenir dalam Sawir (2020) Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan pemerintah dengan sudut pandang tatanan, aturan dan tata cara dengan maksud memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan kewenangannya. Layanan publik diharapkan bisa memenuhi keperluan yang diharapkan dan dibutuhkan oleh masyarakat.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa terdapat beberapa prinsip pelayanan publik, antara lain sebagai berikut :

1) Kesederhanaan

Merupakan suatu proses layanan publik yang sederhana untuk dilaksanakan sehingga masyarakat paham apa yang harus mereka penuhi dan tidak berbelit-belit.

2) Kejelasan

a) Prosedur teknis dan administratif layanan publik, b) Unit pejabat atau kerja yang memiliki wewenang dan memiliki tanggungjawab untuk melakukan layanan dan menyelesaikan segala *problem* dalam implementasi layanan publik, c) Uraian tarif layanan publik dan prosedur pembayaran.

3) Kepastian biaya

Merupakan implementasi layanan publik bisa selesai dengan periode yang sudah ditetapkan.

4) Kecermatan

Yaitu hasil layanan publik diperoleh dengan sebenarnya, akurat serta dapat dipercaya.

5) Keamanan

Yaitu mekanisme dan hasil pelayanan publik menciptakan keamanan dan ketetapan hukum.

6) Tanggung jawab

Merupakan pemimpin pelaksanaan layanan publik atau petugas yang ditetapkan untuk berkewajiban atas pelaksanaan layanan dan penyelesaian *problem* dalam pengimplementasian layanan publik.

7) Kelengkapan infrastruktur

Merupakan memadainya infrastruktur kerja, alat kerja dan perlengkapan lainnya yang mencukupi termasuk pemenuhan alat media komunikasi dan informasi.

8) Kemudahan akses

Merupakan adanya lokasi dan tempat yang mudah diakses masyarakat serta infrastruktur yang mencukupi dan bisa dijangkau oleh masyarakat dan bisa memanfaatkan perkembangan IT saat ini.

9) Kedisiplinan

Kesopanan, dan keramahan, merupakan petugas yang melakukan layanan harus bersikap ramah, sopan, disiplin dan melayani masyarakat dengan amanah.

10) Kenyamanan

Yaitu wilayah pelayan harus teratur, tertib dan menyediakan ruangan untuk menunggu yang menyenangkan, rapi dan bersih serta memiliki sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung pelayanan seperti tempat ibadah, toilet dan parkir.

Moenir sebagaimana dikutip Sawir (2020) menjelaskan beberapa unsur yang harus dimiliki dalam pelayanan publik, yaitu :

- 1) Setiap pihak wajib mengetahui apa saja kewenangan dan tanggungjawab yang dimiliki, baik itu petugas layanan maupun penerima layanan.
- 2) Setiap pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan keadaan masyarakat untuk membayar sesuai dengan pertauran yang telah ditentukan.

- 3) Mekanisme dan pencapaian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan rasa nyaman, aman dan peraturan yang jelas sebagai tanggung jawab.
- 4) Jika layanan yang dilakukan oleh pemerintah dinilai mahal, maka pemerintah harus tetap memberikan kesempatan kepada masyarakat agar tetap melaksanakan.

Berdasarkan penjelasan yang sudah dijelaskan diatas maka bisa dikatakan bahwa layanan publik adalah suatu bentuk pemberian layanan oleh pemerintah sebagai pemberi layanan kepada pengguna layanan atau masyarakat untuk membantu masyarakat yang memiliki kebutuhan terhadap produk pelayanan, pelayanan publik ini harus lebih mengutamakan adanya kepuasan dari masyarakat, sehingga layanan yang diberikan kepada warga negara harus dilakukan secara maksimal (Sawir, 2020).

b. Asas-Asas Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 pada dasarnya layanan publik dilaksanakan demi menciptakan kepuasan pada masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan, dengan demikian maka pelaksanaannya harus adanya asas-asas pelayanan. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 yaitu :

- 1) Keterbukaan, mudah dan bisa dijangkau semua orang yang menginginkan dan disediakan secara cukup serta mudah dipahami.
- 2) Tanggung-jawab. Bisa mempertanggungjawabkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional. Setara dengan keadaan dan keahlian petugas dan masyarakat dengan tetap teguh pada dasar efektif dan efisien.

- 4) Peran Serta. Memotivasi masyarakat dalam perannya terhadap pengimplementasian layanan publik dengan mengamati keinginan, kemauan dan kepentingan masyarakat.
- 5) Kewenangan. Tidak deskriminatif yaitu tidak memperbedakan agama, gender, ras, golongan, suku dan status ekonomi.
- 6) Imbangnya antara Hak dan Kewajiban. Petugas layanan dan masyarakat harus memenuhi hak dan kewajiban setiap pihak.

Selanjutnya menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- 1) Kepentingan umum
- 2) Kepastian hukum
- 3) Persamaan hak
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban
- 5) Kompeten
- 6) Keterlibatan
- 7) Kesamaan perbuatan atau tidak membeda-bedakan
- 8) Transparansi
- 9) Pertanggungjawaban
- 10) Infrastruktur serta tindakan khusus terhadap masyarakat rentan
- 11) Ketepatan waktu
- 12) Cepat, mudah, dan terjangkau.

c. Standar Pelayanan Publik

Pada pelaksanaan layanan publik wajib mempunyai standar pelayanan, sebagai pertanggunggan terhadap ketepatan untuk pemberi layanan dalam menjalankan tugasnya. Standar pelayanan yaitu tolak ukur yang sepenuhnya dalam pelaksanaan layanan publik sebagai acuan yang harus diikuti dan dipatuhi oleh pemberi layanan, dan menjadi acuan bagi masyarakat dalam pelaksanaan penyampaian permohonan, serta sebagai pemantauan bagi masyarakat untuk melihat kinerja para pemberi layanan (Hayat, 2017).

Dengan demikian, perlu ditetapkan standar pelayanan berdasarkan karakter, jenis, ciri pelayanan yang di implementasikan serta mengamati keinginan dan keadaan wilayah. Pada mekanisme perumusan dan penyusunannya mengikut sertakan masyarakat dan pemerintah untuk mendapatkan pengarahannya demi meningkatkan kualitas pelayanan publik (Hayat, 2017).

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63 Tahun 2003, terdiri dari :

- 1) Tata cara layanan
- 2) Priode penyelesaian
- 3) Tarif layanan
- 4) Hasil layanan
- 5) Infrastruktur
- 6) Keahlian pemberi layanan.

Lebih lanjut agar standar pelayanan diatas menjadi lengkap, maka harus ditambahkan materi muatan yang diambil dari rancangan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, karena dipandang cukup nyata untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan publik, dengan demikian susunannya menjadi sebagai berikut:

- 1) Dasar hukum
- 2) Syarat pelayanan
- 3) Tata cara pelayanan
- 4) *Time line* penyelesaian
- 5) Tarif layanan
- 6) Hasil layanan
- 7) Infrastruktur
- 8) Keahlian pemberi layanan
- 9) Pemeriksaan *intern*
- 10) Pemeriksaan *estern*

11) Penyelesaian aduan, saran dan masukan

12) Jaminan layanan.

d. Kualitas Pelayanan Publik

Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018) menjelaskan kualitas pelayanan adalah 1) Persyaratan yang disampaikan harus tepat, 2) Kesusuaian dengan pelaksanaan, 3) Adanya perbaikan pelayanan publik secara terus-menerus, 4) Tidak terdapat kesalahan, 5) Memenuhi keinginan penerima layanan yaitu masyarakat, 6) Melakukan segala aktivitas sesuai dengan peraturan, 7) Mengutamakan kepuasan pengguna layanan atau masyarakat. Konsep kualitas pelayanan publik bisa diamati dari sikap masyarakat, yaitu sikap masyarakat dalam mencari, menggunakan, serta melakukan evaluasi terhadap produk layanan yang telah diterima.

Menurut Rambat dalam Sawir (2020) Kualitas pelayanan yaitu bagaimana perbedaan antara fakta dengan keinginan masyarakat dari hasil pelayanan yang mereka dapatkan dari pemerintah. Sedangkan Hardiyansyah (2018) menguraikan 6 faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, diantaranya:

- 1) Insentif kerja pemerintah
- 2) Kehandalan Pemerintah
- 3) Sistem pemantauan sosial
- 4) Prilaku pemerintah
- 5) Pemberitahuan, *communication*, struktur pemerintahan serta informasi
- 6) Pemberdayaan lembaga.

Hardiyansyah (2018) Kualitas layanan publik yang dijalankan oleh aparatur bisa dinilai dari kriteria yang menunjukkan bahwa apakah selama ini layanan publik yang dijalankan oleh aparatur sudah dilaksanakan dengan baik atau belum. Sebagaimana yang disebutkan oleh Zeithaml et.al dalam Hardiyansyah (2018) mengenai SERVQUAL

bahwa SERVQUAL adalah sebuah metode yang bisa digunakan oleh pemerintah sebagai pemberi layanan agar meningkatkan kualitas pelayanan publik. Metode ini mencakup apa saja keinginan masyarakat dalam pelayanan yang diterima. Hal ini dinilai dari pandangan kualitas pelayanan publik bagi kelompok yang berkaitan, selanjutnya dibandingkan dengan suatu organisasi yang sangat berkualitas. Analisis permasalahan yang didapatkan bisa dipakai menjadi dasar untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Organisasi pelayanan publik memiliki ciri *publik accountability*, yaitu setiap masyarakat mempunyai kewenangan untuk menilai kualitas pelayanan yang diterima. Namun, penilaian kualitas pelayanan bisa saja sulit dilakukan apabila tidak memikirkan peran masyarakat sebagai penerima layanan dan pegawai pelaksana pelayanan. Penilaian dari masyarakat, merupakan faktor utama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Faktor kedua, yaitu analisis kemudahan suatu pelayanan dinyatakan baik sebelum proses ataupun sesudah proses pelayanan publik (Hardiyansyah, 2018).

Menurut Intruksi Presiden No.1 Tahun 1995 dalam Hardiyansyah (2018) asas pelayanan publik yaitu :

- 1) Peningkatan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi pemerintah di bidang layanan publik
- 2) Memotivasi usaha pengefektifan metode dan tata kelola pelayanan, dengan demikian pelayanan umum bisa di implementasikan secara realistis dan efektif
- 3) Memotivasi perkembangan produksi, gagasan dan keikutsertaan masyarakat dalam menciptakan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Terciptanya kepuasan masyarakat bisa menciptakan beberapa manfaat, seperti ikatan antara masyarakat dan pemerintah menjadi harmonis, sehingga akan menciptakan suatu kondisi baik bagi

terciptanya kepatuhan penerima layanan, membentuk suatu masukan dari *word of mounth* yang bermanfaat bagi pemberi layanan, keunggulan yang semakin meningkat, pendapatan (PAD) yang dihasilkan akan semakin meningkat (Tjiptono dalam Hardiyansyah, 2018).

e. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Van Looy dalam Hardiyansyah (2018), suatu model dimensi kualitas pelayanan yang baik memiliki beberapa persyaratan, yaitu :

- 1) Dimensi wajib bersifat satuan yang menyeluruh, yaitu bisa menerangkan perilaku secara umum tentang pandangan terhadap kualitas karena terdapat perbedaan dari setiap dimensi yang dikemukakan.
- 2) Model juga wajib bersifat menyeluruh, yaitu setiap dimensi wajib bersifat umum dan berlaku bagi cakupan bidang jasa.
- 3) Setiap dimensi dalam model yang dikemukakan haruslah bersifat bebas.
- 4) Sebaiknya jumlah dimensi harus dibatasi.

Oleh karena itu, untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, bisa dikaji dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Menurut Parasuraman et al. dalam Hardiyansyah (2018) mengklasifikasi 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan publik dengan masing-masing indikator sebagai berikut :

- 1) Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik), indikatornya sebagai berikut :
 - a) Bagaimana penampilan pemberi layanan saat memberikan layanan terhadap warga negara
 - b) Tempat yang disediakan harus menciptakan rasa nyaman kepada masyarakat
 - c) Pelayanan yang diberikan harus memudahkan masyarakat

- d) Pemberi layanan harus disiplin dalam memberikan pelayanan
 - e) Pemberi layanan harus memudahkan masyarakat yang ingin melakukan layanan perizinan maupun non perizinan
 - f) Ketersediaan alat bantu dalam melakukan layanan kepada warga negara
- 2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan), indikatornya sebagai berikut :
- a) Kesiapan pemberi layanan dalam memberikan layanan kepada warga negara
 - b) Standar pelayanan yang diberikan harus jelas
 - c) Kemahiran pemberi layanan untuk menggunakan alat bantu dalam memberikan layanan kepada masyarakat
- 3) Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan), indikatornya sebagai berikut :
- a) Menanggapi setiap masyarakat yang ingin mendapatkan produk layanan
 - b) Pemerintah harus cepat saat melakukan layanan kepada warga negara
 - c) Pemerintah harus tepat dalam memberikan pelayanan
 - d) Pemerintah harus cermat dalam memberikan pelayanan
 - e) Pemerintah harus tepat dalam melakukan layanan
 - f) Kemampuan dalam menanggapi keluhan dari masyarakat
- 4) Dimensi *Assurance* (Jaminan), indikatornya sebagai berikut :
- a) Adanya jaminan ketepatan waktu dalam memberikan layanan
 - b) Adanya jaminan biaya dalam memberikan layanan
 - c) Adanya jaminan legalitas dalam memberikan layanan
- 5) Dimensi *Emphaty* (Kepedulian), indikatornya sebagai berikut :
- a) Mengutamakan kepentingan masyarakat
 - b) Keramahan pemberi layanan dalam memberikan pelayanan
 - c) Sikap sopan pemberi layanan dalam memberikan pelayanan
 - d) Tidak membedakan kalangan masyarakat

e) Menghargai setiap penerima layanan yaitu masyarakat

Dari 5 dimensi pelayanan publik yang sudah dijelaskan, menurut Parasuraman et al. dalam Hardiyansyah (2018) dapat berkembang menjadi sepuluh dimensi, yaitu :

- 1) *Tangible*, meliputi infrastruktur fisik, perlengkapan.
- 2) *Reliable*, meliputi kepastian organisasi dalam mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan sesuai.
- 3) *Responsiveness*, keinginan untuk mengakomodasi penerima layanan bertanggung jawab terhadap kualitas layanan yang dilakukan
- 4) *Competence*, ketentuan yang dimiliki, keahlian dan kapasitas yang baik oleh pemberi layanan dalam menjalankan tugasnya.
- 5) *Courtesy*, karakter atau perilaku sopan, responsif pada kebutuhan penerima layanan serta ingin menjalankan komunikasi pribadi.
- 6) *Credibility*, sifat tulus dalam setiap usaha untuk meyakinkan kepada masyarakat
- 7) *Security*, pelayanan yang dilakukan wajib terbebas dari seluruh ancaman
- 8) *Acces*, terdapat kesederhanaan dalam menjalankan hubungan dan pendekatan
- 9) *Communication*, Keinginan petugas layanan untuk merespon keluhan, saran atau masukan serta selalu bersedia menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- 10) *Understanding the customer*, menjalankan berbagai usaha agar melihat keinginan dan apa yang dibutuhkan masyarakat.

Pendapat lain yang dijelaskan oleh Salim & Woodward dalam Hardiyansyah (2018) dimensi kualitas pelayanan publik meliputi:

- 1) *Economy* atau ekonomis yaitu pemanfaatan sumber daya dengan jumlah sedikit untuk mekanisme pelaksanaan layanan publik
- 2) *Efficiency* atau efisiensi yaitu kondisi yang menjelaskan terpenuhinya kesetaraan antara masukan dan keluaran dalam suatu pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) *Equity* atau keadilan yaitu pelayanan publik yang dijalankan dengan memperhatikan unsur pemerataan.

Oleh sebab itu, maka untuk melihat apakah kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus menggunakan multi indikator dalam pengaplikasiannya. Dengan demikian dimensi-dimensi yang disebutkan diatas, memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik dibidang ekonomi, pemerintahan, sosial, pendidikan, kesehatan, pertahanan dan keamanan, kesejahteraan rakyat dan lainnya (Salim & Woodward dalam Hardiyansyah, 2018)

f. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan pelayanan yang dalam pelaksanaannya dilakukan dalam satu tempat mulai dari tahap permohonan pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan sampai dengan tahapan penyelesaian dokumen yang telah diajukan oleh masyarakat. Adapun sasaran dari pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu untuk memenuhi hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Adapun tujuan dari penyelenggaraan PTSP berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017, yaitu:

- 1) Peningkatan kualitas PTSP, memberikan perlindungan dan kepastian hukum pada warga negara
- 2) Pemberian akses yang lebih luas kepada warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik
- 3) Menciptakan kemudahan untuk berusaha dan daya saing daerah

Tomo (2019) menyebutkan dengan adanya PTSP diharapkan dapat menyederhanakan beberapa hal, antara lain:

- 1) Pelayanan terhadap permohonan perizinan dan non perizinan yang dijalankan oleh PTSP
- 2) Waktu dalam penyelesaian proses pelayanan tidak boleh lewat dari standar pelayanan yang sudah ditentukan
- 3) Biaya yang dikeluarkan tidak boleh melebihi standar pelayanan yang sudah ditetapkan
- 4) Adanya media informasi untuk masyarakat mengetahui mengenai prosedur dan persyaratan pengurusan perizinan dan non perizinan
- 5) Pengurangan kelengkapan dokumen permohonan perizinan yang sama untuk dua kali perizinan atau lebih
- 6) Bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang berkeinginan membuka usaha baru maka akan dibebaskan biaya Perizinan
- 7) Memberikan kewenangan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik yang dimaksud dengan sistem pelayanan terpadu dalam pasal 14 ayat (1) sistem pelayanan terpadu merupakan suatu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik. Melalui PTSP pelayanan perizinan dan non perizinan dilakukan dengan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan yang

dipusatkan pada satu tempat. PTSP mempunyai ciri adanya lembaga khusus yang memiliki kewenangan tertentu untuk memberikan pelayanan, baik itu pelayanan perizinan dan non perizinan yang mekanisme pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan hingga dengan tahap terbit dokumen dilaksanakan pada satu tempat.

g. Konsep *One Day Service*

Menurut Purnomo et al. (2023) pelayanan *one day service* merupakan suatu inovasi yang diciptakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan *one day service* merupakan suatu sistem pelayanan yang tujuannya untuk melakukan layanan publik yang murah, tepat, cepat, efektif dan efisien dalam kurung waktu satu hari kerja.

Konsep *one day service* merupakan program yang pertama kali diperkenalkan oleh pemerintah pada tahun 2001 dalam program Gerakan Nasional *one day service* yang bertujuan untuk mempersingkat dan memudahkan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan *one day service* pada dasarnya adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan dalam satu hari penyelesaian, dengan harapan bisa meningkatkan pelayanan yang ada sebelumnya sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat (Purnomo et al., 2023).

Wahyudhi (2022) sistem pelayanan *one day service* muncul dari adanya suatu inovasi dari adanya perkembangan teknologi saat, sehingga perubahan sistem dapat mempunyai nilai tinggi dan kemudahan dalam keterbukaan atau memberikan suatu pelayanan pada era digital sekarang ini. Identifikasi pelayanan program *one day service* diharapkan untuk melakukan beberapa faktor yang terdiri dari kemudahan prosedur pelayanan, ketepatan pelayanan, kecepatan pelayanan, biaya pelayanan yang terjangkau, kesesuaian produk

pelayanan yang diberikan, kelengkapan infrastruktur serta kompetensi petugas pemberi layanan.

h. Konsep Implementasi

Menurut Grindle dalam Jumroh (2021) implementasi adalah suatu konsep yang menyangkut anatar tujuan terhadap realisasi dengan hasil penyelenggaraan kegiatan pemerintah. Sedangkan menurut Ripley dan Franklin dalam Jumroh (2021) implementasi adalah suatu pelaksanaan program, kebijakan yang dilakukan secara nyata, atau serangkaian aktivitas pemerintah yang dijalankan agar mencapai target program yang diinginkan. Implementasi tersebut meliputi tindakan atau tidak ada tindakan oleh berbagai tokoh, khususnya untuk menerapkan program untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan.

Sedangkan menurut Mater dan Van Horn dalam Jumroh (2021) implementasi yaitu mencakup perbuatan individu atau kelompok (publik) yang menjadi sasarannya tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan yang sudah diputuskan. Hal ini mencakup upaya yang berkelanjutan untuk mencapai perubahan kecil maupun besar bagi seluruh masyarakat.

Lebih lanjut menurut Wahab dalam Jumroh (2021) implementasi merupakan aktivitas yang mempunyai 3 unsur penting dalam pelaksanaannya. Unsur-unsur implementasi kebijakan tersebut yaitu :

- 1) Terdapat program yang dijalankan.
- 2) Terdapat kelompok sasaran, yaitu masyarakat yang menjadi target dan diharapkan bisa mendapatkan manfaat dari program yang dijalankan.
- 3) Tersedianya para pihak yang terlibat, baik itu kelompok maupun perseorangan yang memiliki tanggungjawab atas penyelenggaraan, pelaksanaan sampai monitoring dari proses implementasi tersebut.

i. Implementasi Program

Implementasi merupakan suatu proses yang sangat penting ketika membicarakan mengenai penerapan program, baik yang bersifat sosial atau dalam dunia pendidikan. Implementasi program merupakan langkah-langkah pelaksanaan kegiatan dalam upaya mencapai tujuan dari program itu sendiri (Jumroh, 2021).

Korten dalam Jumroh (2021) menyatakan bahwa suatu program akan berhasil dilaksanakan jika terdapat kesesuaian dari tiga unsur implementasi program, yaitu sebagai berikut:

- a) Kesesuaian antara program dan pemanfaatan, yaitu kesesuaian antara apa yang ditawarkan oleh program dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran (pemanfaat)
- b) Kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara tugas yang diisyaratkan oleh program dengan kemampuan organisasi pelaksana; dan
- c) Kesesuaian antara kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara syarat yang diputuskan organisasi untuk dapat memperoleh output program dengan apa yang dapat dilakukan oleh sekelompok sasaran program

j. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan publik

George C. Edward III dalam Maulida (2020) menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu sebagai berikut :

- 1) Komunikasi

Agar implementasi program dapat berjalan dengan maksimal maka implementasi tersebut harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Informasi mengenai sasaran dan tujuan dari program yang dijalankan juga harus diinformasikan dengan akurat,

jelas akurat dan konsisten kepada mereka yang diberi kewajiban dalam menjalankan program tersebut.

2) Sumber Daya

Pada implementasi program maka sumber daya menjadi salah satu faktor yang penting, karena jika sumber daya tidak mencukupi maka bisa menghambat jalannya pelaksanaan program. Sumber daya tersebut terdiri dari jumlah pegawai atau staff yang menjadi pelaksana dengan memiliki keahlian yang mumpuni, informasi yang relevan, serta fasilitas atau infrastruktur yang memadai.

3) Disposisi

Disposisi yaitu sikap atau karakteristik para petugas yang memiliki kesediaan atau keinginan untuk menjalankan kegiatan atau program. Karakter tersebut antara lain tanggung jawab, kejujuran, pemahaman dan pengetahuan terhadap implementasi kebijakan atau program.

4) Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi yaitu struktur kelembagaan pelaksanaan program. Terdapat 2 unsur terkait hal ini yaitu *standar operasional prosedur* (SOP) dan pembagian untuk beberapa bagian kekuasaan. SOP ini sendiri menjadi hal yang sangat penting karena sebagai pedoman bagi pelaksana untuk melakukan kegiatan yang sesuai dengan ketentuan.

k. Konsep Strategi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik

Bryson dalam Kamaruddin (2019) strategi yaitu salah satu cara untuk membantu kelompok atau organisasi menangani kondisi wilayah yang selalu berubah dan membantu mencari solusi dari berbagai persoalan melalui strategi, maka organisasi bisa menciptakan kekuatan dan mengambil manfaat dari peluang dan mengatasi ancaman atau kelauman dari luar.

Strategi adalah alat yang digunakan bersama agar tujuan yang diharapkan bisa dicapai dalam jangka panjang (David dalam Riani, 2021). Sedangkan menurut Rangkuti dalam Riani (2021) menjelaskan strategi yaitu perencanaan utama yang menyeluruh, yang menerangkan bagaimana organisasi bisa mencapai semua tujuan yang sudah ditentukan berdasarkan misi yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Osborne & Plastrik dalam Furqoni (2012) Terdapat 4 unsur yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik yaitu :

1) Strategi Pengembangan Struktur

Struktur disini tidak saja mengenai pada defenisi organisasi publik itu sendiri, melainkan juga mengenai defenisi kelembagaan yang luas. Konsep kelembagaan berkaitan dengan aturan hukum, nilai, norma, budaya dan kode etik.

2) Strategi Pengembangan atau Penyederhanaan Prosedur

Sistem prosedur yang mengatur secara lengkap tahapan pelayanan, waktu maupun persyaratan, maka sistem prosedur ini seringkali menjadi penyebab permasalahan sistem pelayanan yang berbelit-belit, tidak efektif dan efesien. Sehingga perlu adanya pengembangan atau penyederhanaan prosedur pelayanan.

3) Strategi Pengembangan Infrastruktur

Perlu adanya pengembangan infrastruktur atau sarana prasarana agar pelayanan menjadi lebih aman, cepat, mudah, nyaman dan terpercaya. Dapat juga melakukan pengembangan model pelayanan baru serta memanfaatkan media teknologi informasi.

4) Strategi Pengembangan Budaya

Hal ini berhubungan dengan mekanisme perubahan sifat atau sikap para pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, sifat, nilai, norma dan kebiasaan yang dapat dilihat melalui perilaku pegawai dalam melayani atau memberikan pelayanan kepada masyarakat.

B. Konsep Kunci

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya yaitu suatu tindakan yang dijalankan pemberi layanan untuk memenuhi kepentingan dan keinginan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Pelayanan publik yang dilakukan harus memberikan kesan yang baik terhadap penerima layanan, maka dari itu pemberian pelayanan kepada masyarakat harus memperhatikan beberapa aspek seperti kecepatan, ketanggapan, ketepatan, kesesuaian dengan produk yang diinginkan, prosedur pelayanan mudah didapat, biaya yang murah, keterbukaan serta efektif dan efisien (Hardiyansyah, 2018)

2. Implementasi Pelayanan *One Day Service*

Pelayanan *one day service* yaitu suatu kebijakan unggulan dari DPMPTSP untuk meningkatkan kepuasan masyarakat serta sebagai upaya untuk mendekatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat guna mengefektifkan waktu pelayanan menjadi lebih singkat. Pelayanan perizinan yang tadinya selesai 3-4 hari kerja maka disingkat menjadi 1 hari kerja dengan adanya program *one day service* ini (Yuliani, 2015)

3. Faktor- faktor yang mempengaruhi Implementasi Pelayanan *One Day Service*

Untuk melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi pelayanan *one day service*, peneliti menggunakan teori George C. Edward III dalam Maulida (2020) yang terdiri dari komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi yang masing-masing penjelasannya sebagai berikut :

a. Komunikasi

Komunikasi adalah kemampuan untuk menciptakan inovasi dalam memberikan penyampaian suatu kegiatan kepada seluruh pihak yang terlibat dari pihak yang atas sampai ke pihak bawah. Dengan demikian, harus adanya konsep antar pemerintah kepada masyarakat serta aktor yang memiliki posisi linear dengan pelaksana program (Ariani & Subawa dalam Pratama, 2022).

Komunikasi disini yaitu komunikasi yang dilakukan petugas ke petugas lainnya kemudian dari petugas kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Komunikasi terdiri dari 3 unsur yaitu 1) Transmisi atau penyampaian, misalnya apakah sosialisasi mengenai pelayanan *one day service* ini sudah dilakukan secara menyeluruh dan konsisten kepada masyarakat baik yang dilakukan secara langsung atau melalui media online. 2) Kejelasan, misalnya apakah sudah ada sosialisasi mengenai kejelasan persyaratan, biaya dan waktu dalam implementasi pelayanan *one day service* ini. 3) Konsisten, yaitu adanya kesinambungan dan kesesuaian tentang informasi yang disampaikan, baik dari segi waktu maupun orang-orang yang menyampaikan.

b. Sumber Daya

Sumber Daya yaitu berkaitan dengan ketersediaan pegawai yang memiliki keahlian, kemampuan dan kompeten sesuai dengan bidangnya serta memiliki sarana prasana yang memadai, data informasi yang tepat dan relevan serta memiliki kewenangan.

c. Disposisi

Disposisi yaitu karakteristik atau sikap dari pegawai yang berkaitan dengan sifat kejujuran, tanggung jawab, komitmen, kehandalan, ketanggapan dan respon atau tanggapan yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan tanggapan atau keluhan dari masyarakat.

d. Struktur Birokrasi

Hal ini berkaitan dengan standar pelayanan atau standar operasional prosedur (SOP) yang dimiliki serta adanya fragmentasi atau pembagian tugas bagi pegawai organisasi sesuai dengan fungsinya masing-masing.

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan teori implementasi kebijakan menurut George C. Edward III karena telah disesuaikan dengan permasalahan dalam penelitian ini, selain itu teori ini juga menjelaskan beberapa variabel yang sesuai dengan penelitian penulis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *pelayanan one day service* di Kantor Kecamatan Duren Sawit, sehingga teori ini lebih tepat untuk digunakan.

4. Strategi meningkatkan implementasi pelayanan *One Day Service*

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan strategi yang dikemukakan oleh Osborne & Plastrik dalam Furqoni (2012) yaitu:

a. Strategi Pengembangan Struktur

Pada strategi pengembangan struktur ini diharapkan dapat mengembangkan struktur organisasinya agar lebih berkembang, maju dan mampu bersaing dengan organisasi penyedia layanan publik yang lainnya dengan mengikuti perkembangan.

b. Strategi Pengembangan atau Penyederhanaan Prosedur

Strategi ini dijalankan agar mengurangi masalah-masalah yang sering terjadi agar pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit dan menjadi lebih efektif dan efisien.

c. Strategi Pengembangan Infrastruktur

Penyediaan atau penambahan sarana dan prasarana perlu dilakukan agar pelayanan yang dilakukan menjadi cepat dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Serta perlunya pengembangan model pelayanan baru yang bertujuan agar pelayanan menjadi lebih singkat

dan cepat, misalnya mengubah pelayanan yang tadinya manual menjadi pelayanan berbasis digital.

d. Strategi Pengembangan Budaya

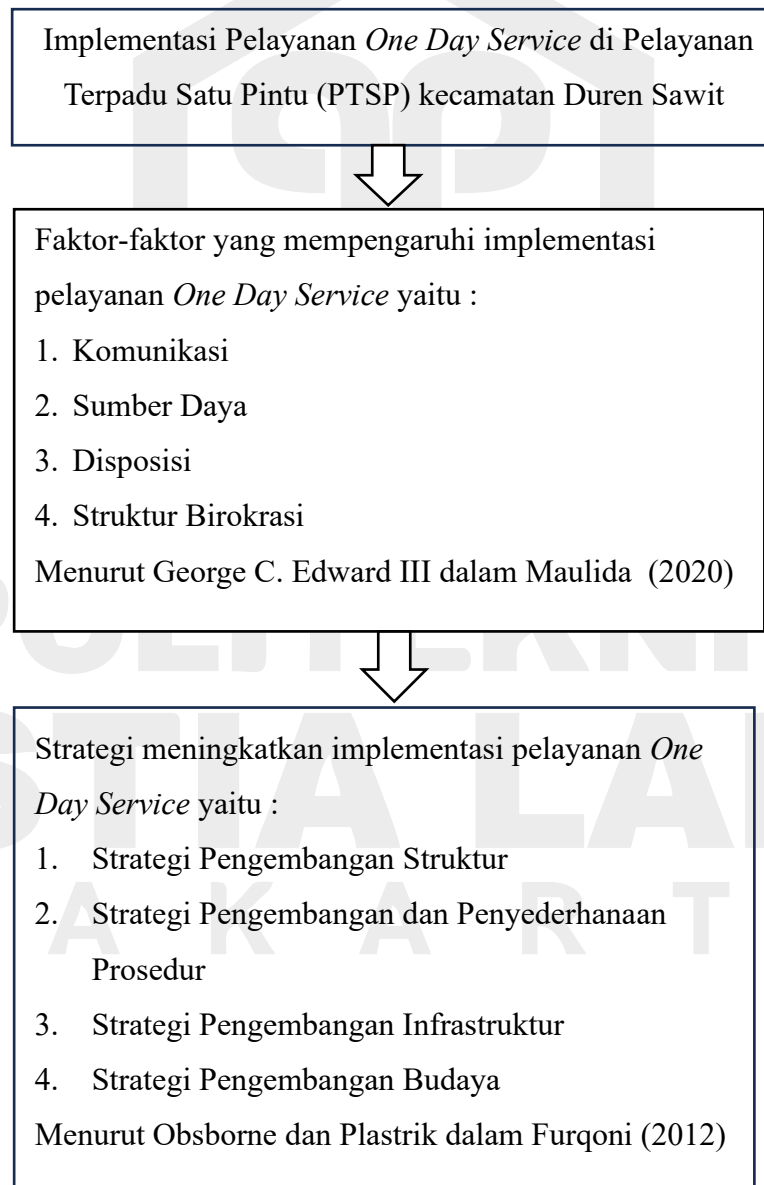
Hal ini berkaitan dengan perubahan karakter atau sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan unsur budaya. Dengan adanya pengembangan budaya ini diharapkan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan lebih ramah, sopan santun, cepat, tanggap, tidak diskriminatif serta lebih berkualitas.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori Osborne dan Plastrik karena dilatarbelakangi oleh permasalahan dalam penelitian ini sehingga teori ini lebih tepat untuk mengatasi permasalahan yang ada dan strategi yang ada di dalam teori ini lebih mampu diterapkan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kecamatan Duren Sawit.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

C. Kerangka Berpikir

Uma Sekaran dalam Sugiyono (2013) mendefenisikan bahwa kerangka berpikir yaitu suatu model ideal mengenai hubungan teori dengan berbagai aspek yang telah dijelaskan sebagai permasalahan yang penting.



Bagan 2.1. Kerangka Berpikir

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bermaksud untuk meneliti berdasarkan kondisi nyata atau peristiwa yang terjadi di lapangan . Metode ini digunakan atas dasar pengamatan bahwa penelitian ini hanya menjelaskan proses atau kondisi pada saat ini serta permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan *one day service* serta strategi yang dilakukan untuk mengoptimalkan implementasi pelayanan *one day service* (Sugiyono, 2013)

Hasil penelitian akan membentuk data deskriptif yang merupakan kata-kata atau kalimat tertulis ataupun lisan dari objek penelitian, dan tindakannya dapat diamati. Informasi atau data yang didapatkan dideskripsikan berdasarkan dengan fakta yang ada di lapangan dan disajikan dalam bentuk narasi atau kata-kata kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif , semakin mendalam, akurat dan terbuka data yang didapatkan, maka semakin tinggi juga kualitas penelitian tersebut (Sugiyono, 2013)

Penelitian kualitatif juga dapat diartikan sebagai penelitian dalam mengeksplor dan memahami sebuah makna dari sejumlah individu atau pun kelompok terkait masalah sosial yang dialami. Pada penelitian kualitatif biasanya melibatkan upaya dalam pengajuan pertanyaan atau pun prosedur, serta pengumpulan data dari para partisipan untuk kemudian dianalisis dan ditafsirkan terkait makna data yang telah diperoleh. Pendekatan kualitatif erat kaitannya dengan penilaian secara subyektif melalui sikap, pendapat, sampai dengan perilaku (Sugiyono, 2013)

2. Sumber Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua sumber data yang digunakan untuk memperoleh data atau informasi yaitu sumber data primer dan sekunder menurut Sugiyono (2013).

a. Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang berasal atau didapat secara langsung oleh peneliti dari hasil wawancara dengan para petugas yang terlibat dalam pelayanan *one day service* serta wawancara ini juga bisa dilakukan dengan masyarakat. dan observasi. Data wawancara yang didapat nantinya akan memberikan jawaban pada pertanyaan rumusan masalah yang telah disusun oleh peneliti yakni berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi serta strategi untuk mengoptimalkannya.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang diperoleh tidak secara langsung oleh peneliti, melainkan bersumber dari pihak lain. Data ini diperoleh dari hasil studi dokumentasi yang didapat dari pegawai UPPMPTSP mengenai struktur organisasi, sejarah, visi-misi, jenis pelayanan *one day service* dan *standar operasional prosedur* (SOP).

B. Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2013) mengungkapkan bahwa teknik pengumpulan data yaitu langkah yang sangat strategis dalam penelitian, karena tujuan umum penelitian yaitu untuk memperoleh data. Jika dalam meneliti tidak mengetahui teknik pengumpulan data maka tidak akan memperoleh data yang sesuai dengan pedoman data yang telah ditentukan. Dalam penelitian terkait implementasi pelayanan *one day service* di pelayanan terpadu satu pintu Kecamatan Duren Sawit, maka teknik pengumpulan data yang digunakan berdasarkan Sugiyono (2013), yaitu :

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pemantauan secara langsung maupun tidak langsung terhadap obyek yang akan diteliti. Observasi yang dilakukan secara langsung yaitu pemantauan yang dilakukan secara langsung ke lapangan terkait permasalahan-permasalahan yang akan diteliti. Sedangkan observasi tidak langsung adalah pemantauan yang dilakukan tidak langsung ke lapangan, atau dengan kata lain pengamatan yang dilakukan dengan perantara alat seperti melihat jurnal dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap implementasi pelayanan *one day service* di Kantor Kecamatan Duren Sawit.

2. Wawancara

Wawancara yaitu proses komunikasi antara peneliti dengan informan melalui tanya jawab. Wawancara bertujuan untuk mendapatkan suatu informasi mengenai fenomena sesuai dengan obyek yang akan diteliti. Komunikasi yang dilakukan bisa secara langsung ataupun tidak langsung. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara langsung dengan datang ke Kantor Kelurahan Kecamatan Duren Sawit atau secara “*face to face*”, dimana peneliti berhadapan secara langsung dengan informan. Dalam wawancara ini, peneliti menanyakan pertanyaan yang berhubungan dengan implementasi pelayanan *one day service* dengan melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi pelayanan *one day service* serta strategi untuk mengoptimalkan implementasi pelayanan *one day service*.

Literature lainnya juga mengemukakan wawancara yaitu termasuk kedalam teknik pengumpulan data melalui pertemuan diantara dua orang atau lebih untuk saling bertukar informasi dan ide melalui proses tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Pada penelitian ini, teknik yang digunakan dalam proses pengumpulan data yakni melalui wawancara semiterstruktur. Wawancara semistruktur

dilakukan untuk mendapatkan masalah secara lebih terbuka. Di mana pihak yang diwawancarai akan ditanyai terkait pendapat dan ide-idenya. Pelaksanaan wawancara semistruktur lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur (Hikmawati, 2017).

Dalam penelitian ini informan kunci yang akan diwawancarai adalah stakeholder yang mengetahui proses pelayanan Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit sebagai berikut :

Tabel 3. 1.
Data Informan Penelitian

No	Informan Kunci	Jumlah
1	Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP)	1
2	Petugas Front Office (Customer Relation Officer)	1
3	Petugas Back Office	1
4	Masyarakat	4
Jumlah		7

Sumber: Analisis Peneliti, 2024

Alasan memilih informan kunci tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) pada Kantor Kecamatan Duren Sawit dipilih karena merupakan orang yang paling bertanggung jawab dan mengetahui proses seluruh pelaksanaan pelayanan Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit.
- b. Petugas atau Pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit dipilih karena mengetahui secara detail permohonan

pelayanan dan proses pelayanan *one day service* di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit.

- c. Masyarakat/pemohon dipilih karena merupakan orang yang terlibat langsung dalam pengurusan pelayanan *one day service* di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit.

3. Studi Dokumen

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan mencatat data-data yang telah ada yang didapat dari dokumen-dokumen. Dokumen yang berhubungan dengan permasalahan penelitian ini didapatkan dari Kantor Kecamatan Duren Sawit yang berupa data mengenai SOP tentang pelayanan *one day service*, visi-misi, struktur organisasi, Sarana dan prasarana dan jenis-jenis pelayanan yang ada di PTSP Kecamatan Duren Sawit.

C. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2013) Instrumen penelitian dijadikan sebagai alat atau fasilitas yang akan digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan berbagai data agar lebih mudah dengan hasil yang lebih lengkap dan sistematis untuk kemudian diolah lebih lanjut. Instrumen penelitian juga dapat dijadikan sebagai alat dalam membantu proses pemecahan suatu masalah yang telah dirumuskan untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini diantaranya:

1. Peneliti Sendiri

Pada penelitian ini instrumen utamanya yaitu peneliti sendiri, maka dari itu penulis akan terlibat secara aktif dalam penelitian yang dilakukan mulai dari pengumpulan data, analisis data, menyajikan hasil temuan peneliti sampai dengan penarikan kesimpulan mengenai implementasi pelayanan *one day service* di Kantor Kecamatan Duren Sawit .

2. Pedoman Penelitian

a. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara merupakan instrumen yang dibuat untuk memudahkan dalam proses wawancara berlangsung. Pedoman wawancara dapat berisi daftar pertanyaan yang nantinya akan digunakan untuk mencari informasi kepada para informan yang telah ditentukan. Pada penelitian ini, pedoman wawancara akan dibuat secara terstruktur, namun tetap bersifat terbuka apabila terdapat pertanyaan yang ingin digali lebih luas dan mendalam.

b. Pedoman Observasi

Pedoman observasi adalah pedoman yang dipergunakan untuk pengamatan dan mencatat secara terencana mengenai fenomena yang terjadi di lapangan. Pedoman observasi merupakan instrumen yang dibuat oleh peneliti untuk membantu dalam menyusun daftar yang akan diamati.

c. Pedoman studi dokumen

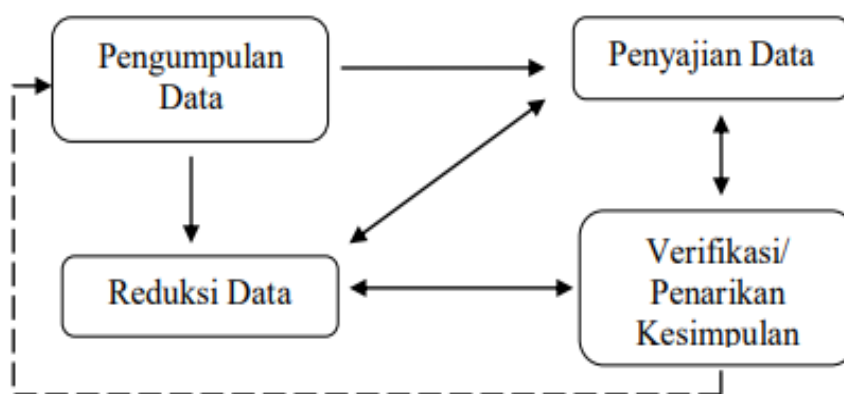
yaitu berisi catatan atau hasil laporan dan keterangan-keterangan secara tertulis, tergambar maupun tercetak tentang hal-hal yang diperlukan supaya bisa memiliki hasil observasi dan wawancara yang kuat. Dokumen tersebut bisa berasal dari daftar peraturan, dokumen instansi, artikel ilmiah sampai dengan dokumentasi kegiatan.

3. Perangkat Penunjang Lapangan

Perangkat penunjang ini meliputi alat tulis, alat rekam dan alat pengambil gambar atau video yaitu *handphone*. Alat rekaman dapat dibutuhkan ketika peneliti mempunyai permasalahan saat menulis hasil wawancara.

D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Teknik pengolahan data pada penelitian kualitatif dapat dijalankan dengan cara pengelompokan data yang diperoleh berdasarkan topik serta fokus penelitian yang diambil. Pada penelitian kualitatif, konseptualisasi, kategorisasi dan pendeskripsian dilakukan atas dasar situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan secara langsung. Karena itu, proses pengumpulan data dan analisis data tidak dapat dipisahkan, yang mana keduanya berlangsung secara simultan berbentuk siklus dan interaktif, tidak linier (Rijali, 2018).



Gambar 3. 1. Proses Analisis Data Penelitian Kualitatif

Sumber: Miles & Huberman, 1992

Sugiyono (2013) analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat berlangsungnya proses pengumpulan dan setelah pengumpulan data selesai dilakukan dalam jangka waktu tertentu. Analisis kualitatif, data yang dilakukan berbentuk kata-kata dan bukan angka. Data yang dikumpulkan bisa dari berbagai macam cara seperti observasi langsung, wawancara, kemudian diproses melalui perekaman, diketik atau dicatat. Namun dengan demikian, analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang diperluas dan dirangkai kedalam teks. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman :

Pada penelitian ini, teknik pengolahan data serta analisis akan dilakukan sebagaimana berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah metode yang terstruktur untuk mendapatkan informasi berupa data. Pada penelitian ini, pengumpulan data dijalankan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Setelah data yang diinginkan sudah terkumpul maka selanjutnya diuraikan dalam bentuk transkrip wawancara, deskripsi dokumentasi dan deskripsi hasil observasi.

2. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan memilih, menyederhanakan atau mengabstraksi data-data kasar. Di mana data yang begitu banyak dari hasil catatan-catatan lapangan maupun data sekunder mampu diringkas atau diuraikan secara singkat sehingga memudahkan menarik kesimpulan. Dengan kata lain, reduksi data yaitu proses merangkum informasi menjadi data-data yang penting untuk ditarik kesimpulan. Reduksi data ini akan dijalankan dengan cara terus-menerus saat penelitian ingin mendapatkan catatan yang lebih penting, pokok dan jelas. Data yang sudah dikelompokkan akan menunjukkan pernyataan yang jelas dan memudahkan penelitian dalam mengumpulkan data seterusnya.

3. Penyajian Data

Penyajian data yaitu suatu informasi yang sudah disusun sehingga pengambilan kesimpulan bisa dilakukan. Penyajian data ditata sesuai dengan pokok-pokok yang terdapat dalam reduksi data dan disajikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa peneliti sehingga kalimatnya bisa dipahami. Penyajian data dalam penelitian ini tidak hanya berbentuk narasi kalimat tetapi juga berbentuk tabel dan diagram sebagai pendukung narasinya agar informasi yang dihasilkan mudah dilihat serta mudah dimengerti.

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan yaitu tahap akhiran dalam proses analisis data penelitian. Kesimpulan awal yang didapatkan masih bersifat sementara dan akan berubah ketika didapatkan data-data yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun, jika data kesimpulan yang ditemukan pada awal sudah didukung dengan bukti-bukti yang valid pada saat dilapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang didapatkan adalah kesimpulan yang kredibel.

5. Triangulasi

Triangulasi yaitu metode yang dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Untuk mendapatkan validasi data yang ingin diperoleh maka peneliti menggunakan wawancara dan observasi untuk melihat kebenarannya. Kemudian, peneliti juga menggunakan informan yang berbeda-beda untuk menilai kebenaran informasi tersebut. Dengan berbagai pandangan dari informan diharapkan mendapatkan hasil yang mendekati kebenarannya (Sugiyono, 2013)

Berdasarkan uraian diatas maka teknik pengolahan data dalam penelitian ini dimulai dari data yang sudah dikumpulkan kemudian dilakukan pemilihan, pengelompokan dan menghilangkan data yang tidak penting. Setelah itu dilakukan penyajian data dengan cara data yang sudah didapat disusun atau ditata agar lebih mudah dimengerti. Selanjutnya melakukan validasi data dengan melihat kebenaran informasi dari hasil wawancara dengan informan yang berbeda-beda dan tahap terakhir penarikan kesimpulan dengan membandingkan teori yang ada dengan hasil di lapangan sehingga kesimpulan yang didapatkan menjadi jawaban dari permasalahan yang diteliti di Kantor Kecamatan Duren Sawit.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan *One Day Service*

Model implementasi yang digunakan untuk menganalisis penerapan pelayanan *one day service* di PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit menggunakan model George C. Edward III. Model implementasi yaitu penentu berhasilnya suatu program untuk memperoleh hasil yang diinginkan. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh George C. Edward III ada 4 (empat) faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan *one day service* yang terdiri dari komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Organisasi (Maulida, 2020). Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, diperoleh identifikasi sebagai berikut :

a. Komunikasi

Bentuk komunikasi yang terjadi antar penyelenggara berlangsung dari satu petugas ke petugas lainnya, kemudian dari petugas ke masyarakat. Pelayanan *one day service* merupakan pelayanan yang dilakukan secara online melalui Jak Evo, dengan demikian maka petugas akan diberikan pelatihan, dan petugas yang mengikuti pelatihan tersebut akan memberikan pelatihan atau bimbingan teknik yang sudah didapatkan kepada rekan kerjanya yang terlibat dalam implementasi pelayanan *one day service* di PTSP Kecamatan Duren Sawit. Informasi ini di dapat dari hasil wawancara dengan Informan 1 selaku Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) pada tanggal 26 Januari 2023 diperoleh informasi sebagai berikut :

“Karena pelayanan *one day service* ini sudah online melalui Jak Evo maka petugas kita sudah diberikan pelatihan sebelumnya baik yang dilakukan oleh Dinas PTSP maupun oleh Kecamatan sendiri. Kemudian petugas yang sudah mengikuti pelatihan akan

memberikan informasi, pelatihan dan bimbingan teknis kepada semua petugas yang melakukan pelayanan *one day service*. Jadi para petugas saling berkomunikasi, baik itu dengan bertanya secara langsung maupun secara tidak langsung”

Kemudian bentuk komunikasi yang dilakukan kepada masyarakat yaitu melalui sosialisasi mengenai pelayanan *one day service* yang dilakukan baik secara langsung maupun lewat sosial media Kantor Kecamatan Duren Sawit. Sosialisais secara langsung biasanya dilakukan ketika ada kegiatan sosialisasi program lainnya sehingga petugas juga ikut serta menjelaskan mengenai pelayanan *one day service*. Hal ini diungkapkan oleh Informan 1 selaku Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) pada wawancara tanggal 26 Januari 2023 :

“Sosialisasi yang dilakukan misalnya ketika ada pertemuan dengan warga sekitar baik di Kelurahan maupun di Kecamatan yang sedang mengadakan sosialisasi masalah sampah, jadi kita ikut serta di dalamnya untuk menyampaikan mengenai pelayanan *one day service*. Atau pada saat anggota DPRD yang mempunyai waktu untuk bertemu dengan warga, biasanya kita diundang sebagai salah satu narasumber, disitu kita bisa menyampaikan tentang *one day service*”

Sementara untuk sosialisasi yang dilakukan melalui sosial media yaitu dengan cara memposting gambar atau video berupa informasi tentang pelayanan *one day service* pada instagram Kantor Kecamatan Duren Sawit. Seperti yang disampaikan oleh Informan 2 selaku staff teknik tingkat ahli PTSP pada wawancara 26 Januari 2024 :

“ Di sosial media seperti instagram Kantor Kecamatan Duren Sawit sudah kita sampaikan untuk program kita salah satunya pelayanan *one day service* ini”

Namun, sosialisasi yang dilakukan secara langsung ke masyarakat belum dilakukan secara khusus untuk pelayanan *one day service*, karena selama ini sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kecamatan masih jadi satu dengan sosialisasi lainnya, sehingga masih

ada masyarakat yang belum mengetahui mengenai pelayanan *one day service* di Kantor Kecamatan Duren Sawit. Seperti yang disampaikan oleh Informan 5 selaku masyarakat berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada 26 Januari 2024 :

“ Saya belum tau pelayanan *one day service* , tadi disampaikan jika persyaratannya lengkap bisa selesai hari itu juga, tapi saya tidak tau kalau namanya *one day service*”

Hal yang sama juga disampaikan oleh Informan 6 selaku masyarakat berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 27 Januari 2024 :

“Saya belum tau apa itu pelayanan *one day service*, saya juga baru dengar pelayanan tersebut”

Meskipun informasi mengenai pelayanan *one day service* sudah dilakukan baik secara langsung kepada masyarakat maupun melalui media sosial namun masyarakat masih belum mengetahui kejelasan informasi mengenai persyaratan pelayanan, sehingga masyarakat harus datang langsung ke kantor untuk mendapatkan informasi mengenai persyaratan pelayanan. Hal ini didapat dari hasil wawancara dengan Informan 4 selaku masyarakat pada tanggal 27 Januari 2024:

“Saya belum tau apa aja persyaratan yang harus dilengkapi, makanya saya datang langsung ke kantor biar lebih jelas”

Informan 6 selaku masyarakat juga menyampaikan hasil yang sama, hal ini berdasarkan dari hasil wawancara pada tanggal 27 Januari 2024:

“Saya tidak tau mengenai persyaratannya jadi saya datang langsung aja karna jaraknya dekat dari rumah. Ternyata persyaratannya bisa dilihat secara online tapi saya memang belum tau”

b. Sumber Daya

Komponen sumber daya ini terdiri dari jumlah staff atau petugas pelayanan, keahlian para petugas, informasi yang relevan dalam implementasi pelayanan *one day service*, kewenangan, dan adanya fasilitas-fasilitas pendukung dalam implementasi program (Maulida,2020).

Memiliki jumlah Staff atau petugas yang cukup menjadi salah satu sumber daya yang sangat penting agar implementasi pelayanan *one day service* dapat berjalan dengan baik. Pada Kantor Kecamatan Duren Sawit memiliki 4 (empat) tim teknik yang berada di *Back office*, memiliki petugas AJIB (antar jemput izin bermotor) yang siap melayani masyarakat apabila membutuhkan bantuan penjemputan berkas dan memiliki 5 (lima) *Customer Relation Officer* yang berada didepan. Petugas *Customer Relation Officer* inilah yang berhadapan langsung dengan para masyarakat yang mengajukan segala permohonan *one day service*. Para masyarakat atau pemohon akan memperoleh arahan terhadap permohonan yang ingin diajukan. Informasi ini diperoleh berdasarkan hasil wawancara tanggal 26 januari 2024 dengan Informan 1 selaku Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (UPPMPTSP) , yaitu sebagai berikut :

“Di PTSP sudah memiliki petugas yang cukup, dimana kita memiliki 5 (lima) *Custsomer Relataion Officer* yang cukup untuk menangani perizinan yang semuanya sudah *one day service*, kemudia kita punya tim teknik di *Back Office* berjumlah 4 (empat) orang yang semuanya ASN, kita juga mempunyai petugas AJIB (antar jemput izin bermotor) jika masyarakat membutuhkan penjemputan berkas”

Adanya petugas pelayanan yang handal merupakan hal yang wajib agar implementasi program dapat berjalan dengan baik. Di PTSP Kecamatan Duren Sawit seluruh petugas sudah memiliki keahlian sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing. Hal ini disampaikan oleh Informan 1 Selaku Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal

Terpadu Satu Pintu (UPPMPTSP) pada wawancara tanggal 26 januari 2024:

“Petugas kami dari *fron office* yang ada didepan, dari awal masuk mereka semuanya sudah di diklat atau training dulu dan mereka secara berkala mengikuti pelatihan terhadap kemampuan mereka. Jadi kita akan latih mereka mengenai cara melayani yang baik, sikapnya juga akan kita kembangkan terus termasuk kemampuan menguasai komputer karna semuanya sudah online”

Dalam pelaksanaan program petugas telah menjalankan tugasnya sesuai dengan keahliannya masing-masing dan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, baik dalam kejelasan terhadap informasi yang disampaikan maupun kecepatan dalam pelayanan. Seperti yang diungkapkan oleh Informan 4 selaku masyarakat pada wawancara pada tanggal 26 januari 2024, sebagai berikut:

“Pelayanannya memuaskan, kerjanya juga cepat sehingga saya tidak perlu antri terlalu lama”

Hal yang sama juga disampaikan oleh Informan 5 selaku masyarakat pada wawancara tanggal 26 januari 2024:

“Informasi yang disampaikan petugas jelas dan mudah saya pahami”

Untuk informasi mengenai pelayanan baik itu persyaratan, waktu dan biaya harus sesuai SOP yang sudah ditentukan dan masyarakat juga bisa melihat informasi tersebut lewat Jak Evo, whatsapp center atau bisa datang langsung ke PTSP. Informasi ini didapatkan dari hasil wawancara dengan Informan 2 selaku Staff Teknis Tingkat Ahli pada wawancara tanggal 26 januari 2024, sebagai berikut:

“Jadi kita dalam pelayanan sudah sesuai SOP, untuk masyarakat yang ingin tau mengenai informasi pelayanan bisa melalui Jak Evo karna disitu sudah jelas persyaratannya, timeline nya jadi sudah lengkap semuanya ada disitu, jika kurang jelas bisa juga menghubungi whatsapp center kita. Namun masyarakat juga bisa datang langsung ke PTSP, nanti akan kita informasikan semua yang dibutuhkan.”

Meskipun pelayanannya sudah online dan informasi nya bisa dilihat melalui Jak Evo namun masih ada masyarakat yang datang langsung untuk menanyakan persyaratan dan waktu penyelesaiannya. Seperti yang disampaikan oleh Informan 5 pada wawancara tanggal 26 januari 2024, sebagai berikut:

“Biasanya kita langsung datang ke PTSP, misalnya kita mau urusnya apa jadi mereka infokan nanti kebutuhannya yang disiapkan apa aja, atau bisa juga melalui yang sudah mereka sediakan aplikasi digital, tapi saya memilih datang langsung karna belum terlalu pahan aplikasi tersebut”

Berkaitan dengan kewenangan setiap petugas yang terlibat dalam implementasi pelayanan *one day service* memiliki kewenangan masing-masing baik itu staff *front office* maupun staff *back office*. Seperti yang disampaikan oleh Informan 1 Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (UPPMPTSP) pada wawancara tanggal 26 januari 2024, yaitu sebagai berikut :

“Semuanya kan sudah online, tapi jika ada masyarakat yang datang nanti akan dipandu oleh staff *front office* untuk membuat permohonan melalui jak evo, kemudian ada staff *back office* yang akan memverifikasi berkas nya dan apabila sudah lengkap maka akan ditindaklanjuti untuk diproses, kalau semuanya sudah sesuai maka akan disetujui oleh kepala unit, setelah itu lanjut diberikan penomoran oleh admin TU, kemudian jika permohonannya sudah selesai maka pemohon tinggal nyetak sendiri”

Sumber daya selanjutnya yaitu fasilitas yang memadai juga menjadi sumber daya yang penting untuk menunjang keberhasilan implementasi pelayanan *one day service*.





Gambar 4.1 Fasilitas di PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit
Sumber : Hasil Observasi Penelitian

Meskipun pelayanan *one day service* dilakukan secara online namun masih banyak masyarakat yang datang langsung ke kantor karna belum mengetahui tata cara mengajukan suatu permohonan. Dengan begitu maka ketersediaan fasilitas yang memadai bisa memberikan pelayanan publik yang optimal. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 26 januari 2024 dengan Informan 3 selaku *Customer Relation Officer* , yaitu sebagai berikut :

“Kita telah mengikuti standarisasi fasilitas dimana setiap service unit wajib memiliki tempat yang nyaman. Sarana dan prasarana yang kita miliki di PTSP ada komputer, printer, jaringan internet yang memadai/wifi, mesin antrian, layar monitor, taman bermain anak, tempat minum/dispenser, tempat charger handphone, kursi roda untuk penyandang disabilitas, kotak saran yang mungkin akan memberikan improvisasi untuk peningkatan ke depannya. Jadi untuk sarana dan prasarana yang kita miliki sudah cukup lengkap”

Menurut masyarakat yang melakukan permohonan secara langsung di PTSP fasilitas yang disediakan sudah cukup lengkap serta

ruangan PTSP memberikan kesan nyaman dan bersih. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 4 pada tanggal 26 januari 2024 yaitu :

“Fasilitasnya lengkap, yang saya tau ada mesin antrian juga, jadi kalau banyak orang yang datang kita dapat nomor antrian, tapi jika sedikit yang datang gak perlu ngambil nomor antrian. Tapi mesin antriannya jarang digunain setau saya. Dan ruangnya juga bersih”



Gambar 4.2 Fasilitas di PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit
Sumber : Hasil observasi penelitian

c. Disposisi

Disposisi merupakan sikap atau respon yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat sebagai pemohon, sikap petugas ini menjadi sangat penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima. Petugas pelayanan diharuskan memiliki sikap yang ramah, sopan, jujur dan kompeten dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat akan merasa nyaman dan memberikan kesan yang positif terhadap pemerintahan (Maulida, 2020).

Berdasarkan temuan yang didapatkan dari hasil penelitian, Masih terdapat masyarakat yang datang langsung ke PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit untuk mengurus pelayanan *one day service* . Masyarakat yang datang langsung biasanya masyarakat yang belum mengetahui

cara pendaftaran lewat Jak Evo, dan nantinya petugas akan memberikan arahan untuk permohonan lewat Jak Evo. Seperti yang disampaikan oleh Informan 4 selaku *Customer Relation Officier* pada wawancara tanggal 26 januari 2024, sebagai berikut:

“Kita akan bantu jika masih ada masyarakat yang belum paham pendaftaran secara online, kita kasih tau cara masuk melalui Jak Evo seperti apa, dan kita juga menyuruh membuat akun terlebih dahulu karena kan tidak bisa pakai akun petugas kita, setelah itu kita jelasin langkah-langkahnya seperti apa”

Menurut masyarakat sikap yang ditunjukan oleh petugas sudah baik, sopan dan ramah. Petugas sudah memberikan pelayanan dengan baik dalam mendampingi dan memberikan arahan kepada masyarakat yang belum mengerti mengajukan permohonan secara online. Petugas juga memiliki pemahaman yang baik sehingga mampu memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Informan 6 tanggal 27 Januari 2024, sebagai berikut:

“Petugasnya baik dan ramah, mau membantu kita yang belum paham pendaftaran secara online, menjelaskannya juga mudah untuk dipahami”

Petugas *Front Office* juga sudah menunjukan sikap yang baik dan ramah kepada masyarakat dimana petugas dengan cepat menanggapi setiap kebutuhan pemohon. Informasi ini diperoleh dari hasil wawancara kepada masyarakat yaitu Informan 7 pada tanggal 27 januari 2024, sebagai berikut:

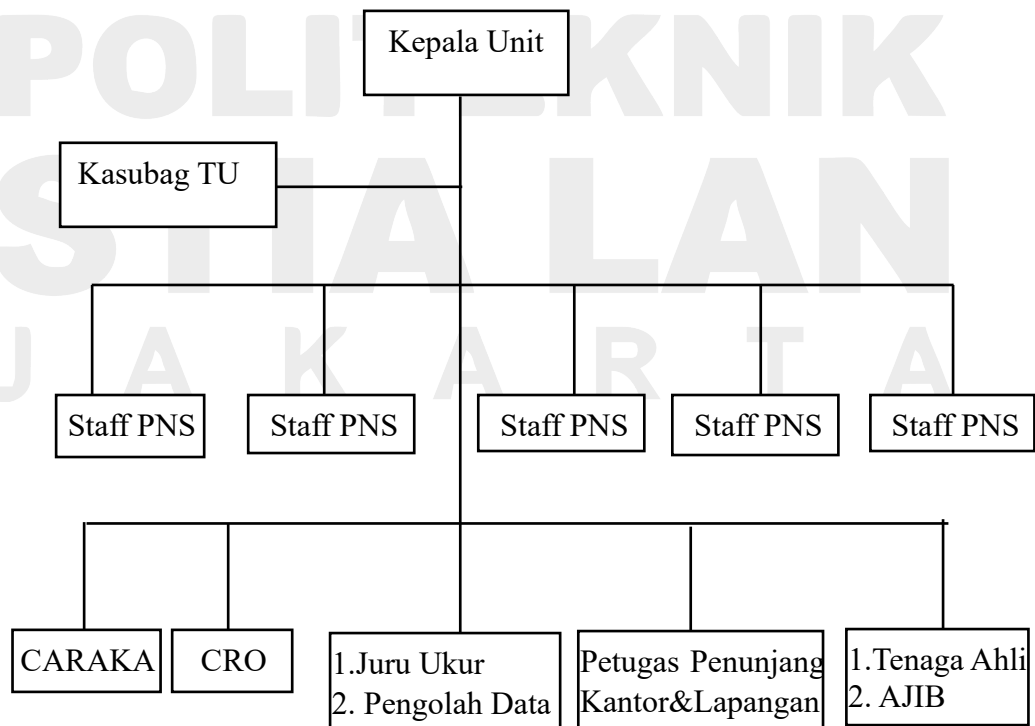
“Ketika saya baru masuk, langsung disapa oleh petugas dan langsung menanyakan kebutuhan saya, responnya cepat jadi saya langsung ditangani tanpa harus menunggu. Petugasnya juga ramah dan menjelaskan secara detail mengenai yang saya tanyakan”

Dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah berjalan dengan baik. Para petugas telah memiliki sikap yang sopan, ramah dan kompeten dalam

membantu masyarakat, para petugas juga sudah cepat dan tanggap dalam hal merespon masyarakat datang ke PTSP.

d. Struktur Birokrasi

Berdasarkan hasil informasi yang didapat dari struktur organisasi PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit yaitu pejabat tersusun secara hierarki dimana yang berada di posisi paling atas adalah Kepala Unit, dibawahnya ada Kasubag TU, kemudian disusul oleh Staff *Back Office*, setelah itu dibawahnya ada Staff lainnya yang terdiri dari Staff CARAKA, staff CRO, Juru Ukur, Pengolah Data, Penunjang kantor dan lapangan, Tenaga Ahli dan Petugas AJIB. Sehingga dalam implmentasi pelayanan *one day service* terdapat struktur birokrasi yang dilengkapi pembagian tugas yang jelas. Setiap pejabatan dan petugas memiliki kewenangan sendiri dalam memverifikasi tergantung tingkatan. Berikut struktur organisasi PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit.



Bagan 4.1 Struktur Organisasi PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit
Sumber : Hasil Dokumentasi Penelitian

Namun belum ada *standar operasional prosedur* (SOP) khusus yang mengatur tentang implementasi pelayanan *one day service* di PTSP Kecamatan Duren Sawit, SOP nya masih berdasarkan masing-masing perizinan yang masuk kedalam pelayanan *one day service* . Hal tersebut disampaikan oleh Informan 1 selaku Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (UPPMPTSP) pada wawancara tanggal 26 januari 2024, yaitu sebagai berikut :

“Tidak ada SOP khusus untuk pelayanan *one day service* ini karena SOP nya terpisah berdasarkan perizinan masing-masing yang masuk kedalam pelayanan *one day service*”

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa *standar operasional prosedur* (SOP) khusus untuk pelayanan *one day service* tidak ada, namun struktur organisasinya sudah baik karna adanya penempatan dan pembagian tugas bagi pegawai PTSP yang jelas sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

2. Strategi untuk lebih mengoptimalkan implementasi pelayanan *One Day Service*

Selanjutnya untuk melihat strategi untuk mengoptimalkan implementasi pelayanan *one day service* maka bisa dilihat dari 4 (empat) strategi yang dikemukakan oleh Osborne & Plastrik dalam Furqoni (2012), yaitu sebagai berikut:

a. Strategi Pengembangan Struktur

Pada strategi pengembangan struktur ini organisai pelayanan publik harus mengembangkan struktur organisasinya agar terus maju, berkembang, dan bersaing secara sehat dengan instansi penyedia jasa publik lainnya dengan mengikuti perkembangan zaman.

Pada PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit sebagai organisasi pelayanan publik memiliki struktur organisasi yang selalu mengalami perkembangan. Informasi ini didapatkan dari hasil wawancara dengan

Informan 1 selaku Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (UPPMPTSP) pada wawancara tanggal 26 januari 2024:

“Kita pasti akan melakukan pengembangan struktur organisasi seiring dengan perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Misalnya dulu mengajukan permohonan masih manual dan harus datang langsung ke kantor, tapi sekarang sudah bisa secara online, maka kita perlu inovasi yaitu struktur organisasi yang berkembang dengan menambah petugas-petugas yang sesuai dengan keahliannya dan bidangnya”

Informasi yang sama juga disampaikan oleh Informan 3 selaku *Customer Relation Officier* pada wawancara tanggal 26 januari 2024, sebagai berikut:

“Meskipun sekarang sudah ada Jak Evo tapi masyarakat harus input data sendiri, sementara masih ada masyarakat yang belum paham IT dan belum bisa menyesuaikan, maka dari itu kita perlu petugas khusus maka kita buat namanya AJIB (antar jemput izin bermotor) yang fungsinya membantu masyarakat, jadi masyarakat tidak perlu datang kesini karna petugas AJIB akan datang membantu, kita juga perlu petugas MSU (*mobile service unit*) yang berada di mall untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang kompleks. Berarti struktur organisasinya perlu perkembangan”

Hal yang sama juga disampaikan oleh Informan 2 selaku Staff Teknis Tingkat Ahli dalam wawancara tanggal 26 januari 2023 sebagai berikut:

“Struktur organisasinya pasti akan selalu mengalami perkembangan mengikuti aturan yang berkembang dari dinas, perkembangan struktur organisasi kan dilakukan agar lebih efektif untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat”

b. Strategi Pengembangan dan Penyederhanaan Prosedur

Penyedia pelayanan publik harus memperjelas prosedur atau persyaratan yang mudah diakses dan mudah dipahami oleh semua pemohon. Pada Kantor Kecamatan Duren Sawit, mengenai prosedur atau persyaratan telah jelas dirincikan dalam SOP yang bisa dilihat melalui Jak Evo, papan pengumuman atau bisa langsung datang ke

Kantor. Informasi ini didapat dari hasil wawancara dengan Informan 1 selaku Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (UPPMPTSP) pada wawancara tanggal 26 januari 2024:

“Kami telah melakukan prosedur pelayanan berdasarkan SOP pelayanan, masyarakat bisa melihat mengenai prosedur atau persyaratannya melalui Jak Evo, atau jika masih ada masyarakat yang belum paham bisa datang langsung ke kantor untuk bertanya, namun jika masyarakat tidak memiliki waktu untuk datang langsung juga bisa melalui whatsapp center kita, jadi masyarakat bisa bertanya dan pasti akan kita respon”

PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit juga telah melakukan pengembangan atau penyederhanaan prosedur. Seperti yang dilakukan dimasa pandemi dimana ada pematasan untuk bersosialisasi secara langsung, maka PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit melakukan pengembangan atau penyederhanaan prosedur pelayanan. Hal ini disampaikan oleh Informan 1 selaku Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (UPPMPTSP) pada wawancara tanggal 26 januari 2024:

“Dalam kondisi tertentu memang dibutuhkan adanya sebuah inovasi pengembangan atau penyederhanaan prosedur. Misalnya ketika masa pandemi dimana kita dibatasi untuk bersosialisasi langsung kepada masyarakat, tapi disisi lain kita juga tidak mungkin berhenti untuk melayani. Solusinya, kita lakukan pengembangan atau penyederhanaan prosedur. Contohnya jika ada yang ingin mengajukan surat izin praktek mandiri, itu kan harus disurvei langsung, jadi karna masa pandemi solusinya kita lakukan surveinya melalui zoom untuk melihat apakah sudah memenuhi persyaratan dari sisi ruang prakteknya, ruang tunggunya dan lainnya”

c. Strategi Pengembangan Infrastruktur

Tabel 4.1.
Sarana Prasarana di PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit

No.	Sarana	Prasarana
1	Komputer	Gedung
2	Mesin Antrian	Ruang Tunggu
3	Kursi	Tempat Parkir
4	Meja	Mushola
5	Tempat Cas Handphone	Kendaraan Petuga AJIB
6	Dispenser	
7	Meja Konsultasi	
8	Tempat Bermain Anak	
9	Kursi Roda	
10	Papan Informasi	

Sumber : Hasil analisis peneliti, 2024

Menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai untuk implementasi suatu pelayanan menjadi hal yang sangat penting agar pelayanan yang diberikan lebih nyaman, cepat, akurat dan mudah.

Meskipun sarana dan prasarana PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit telah memadai namun pengembangan infrastruktur akan selalu diupayakan agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Pengembangan infrastruktur ini juga dilakukan terus-menerus seiring dengan permasalahan yang kompleks dan perkembangan teknologi digital. Seperti yang diungkapkan oleh Informan 2 selaku Staff Teknik Tingkat Ahli Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) pada tanggal 26 Januari 2023:

“Kita akan tetap mengupayakan untuk melakukan pengembangan infrastruktur sesuai dengan kebutuhan masyarakat kedepannya. Apalgi semuanya sudah serba digital dan pelayanan kita juga sudah serba online jadi infrastruktur nya harus bisa menyesuaikan. Misalnya salah satu teknologi yang kami punya adalah whatsapp center jadi masyarakat ketika ingin bertanya bisa menghubungi kami, atau ingin bertanya terkait hasil permohonan yang diajukan, dan kita juga akan langsung merespon apakah berkasnya masih ada yang kurang atau sudah lengkap dan sedang diproses. Kemudian kita juga punya bagian dari teknologi yaitu ada videotron untuk melihat bagaimana gambaran pelayanan yang ada disini”

d. Strategi Pengembangan Budaya

Budaya kerja merupakan suatu perilaku yang melekat secara keseluruhan pada diri seseorang dalam suatu organisasi. Perilaku yang tercermin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu upaya dari instansi Kantor Kecamatan Duren Sawit ikut serta dalam masalah pembinaan perilaku pegawai untuk mengikuti pelatihan atau diklat dari Dinas maupun dari Kantor Kecamatan sendiri untuk dilatih agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik, berkualitas, responsive.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai Kantor Kecamatan Duren Sawit berupaya menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang telah ditentukan, hal tersebut salah satu upaya membangun atau mengembangkan budaya dalam memberikan pelayanan. Seperti yang diungkapkan oleh Informan 1 selaku Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) pada tanggal 26 Januari 2023:

“Pengembangan budaya pasti juga diutamakan karna itu suatu hal yang sangat penting karena berkaitan dengan perilaku petugas kita dalam melayani masyarakat, maka dari itu kami akan selalu mengikut sertakan para petugas untuk ikut dalam pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka, serta memberikan arahan kepada mereka agar melayani masyarakat dengan perilaku yang baik. Kita juga selalu memastikan bahwa

setiap petugas-petugas kita telah menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang berlaku”

Informasi ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Informan 3 *Customer Relation Officier* pada wawancara tanggal 26 januari 2024:

“Dalam memberikan pelayanan, kita wajib mengikuti SOP yang telah ditentukan karena itu menjadi pedoman kita dalam melayani, hal tersebut juga agar masyarakat mudah dan pahan alur dalam proses pengurusan”

PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit juga memiliki standar pelayanan yaitu 10 (sepuluh) sikap pelayanan yang harus diterapkan saat menghadapi pemohon atau masyarakat. 10 (sepuluh) sikap tersebut harus dimiliki oleh petugas *Customer Relation Officier* (CRO) sebagai garda terdepan. Selain sikap, penampilan atau seragam juga menjadi hal yang penting untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Para petugas telah diberikan ketentuan untuk penggunaan seragam di hari senin-jumat. Informasi ini didapat dari hasil wawancara dengan Informan 3 selaku *Customer Relation Officier* (CRO) pada tanggal 26 januari 2024:

“Kita harus memiliki 10 (sepuluh) sikap pelayanan yang harus diterapkan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang terdiri dari senyum, salam, sebut nama, siap membantu, gali kebutuhan, jelaskan produk perijinan, proses permintaan warga, tindak lanjut keluhan, tawarkan bantuan lainnya dan terima kasih. Kemudian penampilan kita juga menjadi poin penting untuk memberikan pelayanan yang baik. Kita sudah ada ketentuan untuk seragamnya yaitu hari senin menggunakan seragam warna abu-abu dan menggunakan blazer, hari selasa menggunakan seragam coklat, hari rabu menggunakan seragam putih biru, hari Kamis menggunakan batik, dan hari jumat menggunakan kebaya. Ini menunjukkan bahwa seragam menjadi ciri khas dimana kita siap untuk melayani masyarakat”

B. Pembahasan

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan *One Day Service*

Pembahasan pertama yaitu mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan *one day service* di PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit. Kantor Kecamatan Duren Sawit merupakan salah satu Kantor yang menerapkan pelayanan *one day service* sejak bulan Januari 2015, pelayanan *one day service* sendiri merupakan pelayanan yang bisa diselesaikan dalam jangka waktu satu hari selama berkas yang diajukan sudah lengkap. Hasil penelitian ini memberikan wawasan yang berharga untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan *one day service* di PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit yang menggunakan teori George C. Edward III terdiri dari komunikasi, sumber daya, disposisi dan Struktur Organisasi. Diperoleh hasil analisis sebagai berikut:

a. Komunikasi

Komunikasi merupakan faktor yang sangat penting karena komunikasi berhubungan dengan penyampaian informasi, ide, peraturan dan lainnya baik yang dilakukan antara satu petugas ke petugas lainnya dan kepada masyarakat. Semakin baik komunikasi yang dilakukan maka asumsi kesalahan-kesalahan dalam memberikan pelayanan akan sangat kecil terjadi. Komunikasi disini dinilai dari transmisi atau penyaluran, kejelasan dan konsisten (Maulida, 2020).

Jika dinilai dari aspek transmisi atau penyaluran, komunikasi yang terjadi dalam implementasi pelayanan *one day service* yaitu adanya penyaluran informasi antara petugas yang sudah mengikuti pelatihan kepada petugas lainnya yang terlibat dalam implementasi pelayanan. Kemudian untuk komunikasi yang dilakukan kepada masyarakat yaitu dengan cara melakukan sosialisasi mengenai pelayanan *one day service*. Komunikasi yang dilakukan antar petugas sudah dilakukan secara baik, para petugas bisa saling berdiskusi dan

saling bertanya jika masih terdapat kendala yang dialami saat memberikan pelayanan. Sehingga hal ini dapat meningkatkan kemampuan para petugas dan meminimalisir terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan kepada masyarakat, sosialisasi yang dilakukan masih belum maksimal, dimana belum ada sosialisasi khusus terkait pelayanan *one day service* sehingga masih ada masyarakat yang belum mengetahui apa itu pelayanan *one day service*.

Aspek kejelasan terkait tata cara melakukan permohonan, persyaratan, waktu maupun biaya harus dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana maupun masyarakat (Maulida, 2020). Namun hal ini belum terlaksana dengan optimal dimana masyarakat masih ada yang belum mengetahui mengenai persyaratan apa saja yang harus mereka lengkapi sehingga memungkinkan untuk masyarakat datang langsung ke kantor.

Kemudian konsistensi, yaitu proses penyampaian informasi yang dilakukan petugas ke petugas lainnya telah dilakukan secara konsisten, dimana apabila ada pembaruan pada pelayanan maka akan dilakukan pembimbingan atau pelatihan oleh dinas atau pihak kecamatan. Namun untuk penyampaian informasi kepada masyarakat belum dilakukan secara konsisten, karena penyampaian informasi hanya dilakukan ketika pihak kecamatan melaksanakan acara yang melibatkan masyarakat, sehingga tidak ada penjadwalan terkait sosialisasi mengenai pelayanan *one day service*.

b. Sumber Daya

Sumber daya sangat penting dalam suatu implementasi pelayanan, karena implementasi pelayanan sangat tergantung dari kemampuan sumber daya yang tersedia. Manusia atau staff merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan keberhasilan proses implementasi,

jumlah petugas yang memadai dan memiliki keahlian dibidangnya dapat membuat proses implementasi berjalan dengan baik (Maulida, 2020). Dalam pelaksanaanya di PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit jumlah petugas yang dimiliki sudah terbilang mencukupi untuk melayani masyarakat sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing, setiap petugas juga telah dilakukan bimbingan atau pelatihan sehingga menambah wawasan para petugas dan diharapkan setiap petugas dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

Informasi dan kewenangan juga menjadi sumber daya yang harus diperhatikan. Dimana dalam implementasinya media informasi yang disediakan yaitu bisa melalui jakevo atau bisa datang langsung ke PTSP. Para petugas juga telah memiliki kewenangan yang berbeda-beda mulai dari petugas *Front Office* yang memberikan panduan kepada masyarakat, petugas *Back Office* yang memverifikasi dokumen, petugas admin TU yang memberikan penomoran terkait surat permohonan, serta kepala unit yang menyetujui dan menandatangani surat permohonan. Hal ini berarti petugas telah menjalankan tugasnya berdasarkan kewenangannya masing-masing.

Sumber daya yang tidak kalah penting yaitu fasilitas, dimana fasilitas dapat menentukan suatu implementasi dapat berjalan dengan baik. yang tersedia sudah lengkap untuk memenuhi kebutuhan pemohon, namun masih ada fasilitas yang tidak dimanfaatkan dengan baik, seperti mesin antrian yang jarang digunakan dan komputerisasi yang tersedia masih terbilang sedikit.

c. Disposisi

Disposisi merupakan karakter yang melekat pada setiap orang. Dimana dalam bidang pelayanan publik maka karakter yang harus dimiliki yaitu sikap ramah, jujur, sopan dan kompeten dalam melayani masyarakat, dengan demikian maka masyarakat akan merasa nyaman

dan puas atas pelayanan yang diterima sehingga hal ini bisa menambah citra positif dari sistem pelayanan pemerintah. Salah satu faktor yang mempengaruhi sebuah implementasi yaitu sikap para petugas (Maulida, 2020)

Dimana dalam memberikan pelayanan *one day service* petugas telah mampu melayani masyarakat dengan ramah, sopan, cepat dan tanggap dalam melayani serta kompeten dalam membantu masyarakat. Dimana hal ini bisa dilihat dari mulai petugas menyambut masyarakat serta membantu mengarahkan masyarakat.

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi bisa dinilai dari 2 aspek yaitu mekanisme dan struktur organisasi pelaksana. Mekanisme implementasi pelayanan sudah ditetapkan melalui standar operasional prosedur (SOP) yang berisikan kerangka kerja yang jelas, sistematis, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat. Sedangkan struktur organisasi pelaksana juga harus menghindari hal yang berbelit-belit, panjang dan kompleks. Struktur organisasi pelaksana harus bisa menjamin adanya pengambilan keputusan secara cepat dari suatu kejadian dalam program (Maulida, 2020).

PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit dalam menjalankan implementasi pelayanan *one day service* memiliki standar operasional prosedur (SOP) berdasarkan jenis pelayanan perizinan masing-masing. SOP tersebut sudah mencakup produk layanan, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian dan biaya pelayanan. Dengan adanya SOP ini maka dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan permohonan serta menjadi pedoman bagi petugas dalam menjalankan tugasnya agar berjalan dengan baik.

Struktur organisasi merupakan pedoman bagi petugas mengenai pembagian tugas dan kewenangannya dalam menjalankan implementasi

program (Maulida, 2020). Dalam pelaksanaannya PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit telah menjalankan tugas dan kewenangannya berdasarkan struktur organisasi yang sudah dirancang.

2. Strategi untuk lebih mengoptimalkan implementasi pelayanan *One Day Service*

PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit merupakan salah satu organisasi penyedia layanan yang ikut serta aktif dalam mengoptimalkan implementasi pelayanan *one day service*. Hasil dari penelitian ini memberikan pengetahuan yang berharga tentang upaya pemerintah dalam mengoptimalkan implementasi pelayanan *one day service* di PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit. Dalam hal ini menggunakan 4 (empat) strategi Obsborn dan Plastrik, adapun analisis yang didapat sebagai berikut:

a. Strategi Pengembangan Struktur

Pengembangan struktur organisasi dilakukan untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang ada seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi (Furqoni, 2012). Berdasarkan hasil penelitian bahwa Kantor Kecamatan Duren Sawit akan selalu mengalami perkembangan struktur organisasi sesuai dengan perkembangan aturan dari dinas. Perkembangan struktur organisasi ini bertujuan agar lebih memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik.

b. Strategi Pengembangan atau Penyederhanaan Prosedur

Yang sering dialami mengenai prosedur pelayanan yaitu prosedurnya berbelit-belit, menyulitkan masyarakat, tidak efisien dan kaku. Sehingga perlu adanya pengembangan atau penyederhanaan prosedur jika dianggap prosedurnya kurang efektif (Furqoni, 2012). PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit

telah melakukan pengembangan atau penyederhanaan prosedur dengan baik, bisa dilihat dari upaya mereka mengatasi permasalahan yang terjadi dengan cara melakukan penyederhanaan prosedur, pengembangan atau penyederhanaan prosedur yang dilakukan yaitu dengan cara memanfaatkan teknologi yang berkembang.

c. Strategi Pengembangan Infrastruktur

Strategi pengembangan infrastruktur memiliki peran yang sangat penting untuk keberhasilan implementasi pelayanan. Dengan mengoptimalkan infrastruktur yang ada, yang meliputi gedung, sarana dan prasarana, dan teknologi informasi dapat menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien (Furqoni, 2012). Dengan pelayanan yang sekarang sudah secara online maka pemanfaatan teknologi informasi merupakan fasilitas penunjang lainnya yang berupa teknologi dan informasi yang bisa memudahkan masyarakat maupun pegawai dalam kegiatan pelayanan. Namun berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti melihat bahwa komputerisasi yang disediakan oleh PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit masih terbilang sedikit sehingga PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit perlu melakukan pengembangan infrastruktur. Namun untuk media informasi sudah dilakukan dengan baik dengan adanya sosial media seperti whatsapp center sehingga masyarakat bisa bertanya langsung tanpa harus datang ke kantor.

d. Strategi Pengembangan Budaya

Perilaku atau karakter petugas sangat berpengaruh besar dalam menciptakan pelayanan yang baik. Pengembangan budaya bisa ditanamkan kepada petugas dengan mengikutsertakan petugas

dalam pelatihan maupun bimbingan yang dilakukan oleh dinas maupun pihak Kecamatan.

Pelatihan dan bimbingan inilah yang nantinya menjadikan petugas memiliki karakter atau perilaku yang bisa membuat masyarakat menjadi nyaman dan aman. Pelatihan ini juga akan menambah wawasannya atau skill petugas sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing serta akan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku (Furqoni, 2012).

Pada PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit telah dilakukan pengembangan budaya dimana hal tersebut terlihat dari Petugas yang telah menjalankan pelatihan yang diadakan oleh dinas maupun pihak kecamatan, dan petugas juga telah melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.

C. Sintesis Pemecahan Masalah

Adapun sintesis pemecahan masalah pada penelitian ini yaitu dengan melakukan optimalisasi peningkatan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kegiatan implementasi pelayanan *one day service* di PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit, yaitu sebagai berikut:

1. Strategi Pengembangan Struktur

Pengembangan struktur harus terus dilakukan seiring dengan berkembangnya permasalahan-permasalahan yang ada di masyarakat. Dengan adanya pengembangan struktur ini maka akan memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan sehingga hal tersebut juga dapat menjawab permasalahan di lingkungan masyarakat. Mengenai struktur organisasi yang dimiliki PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit sudah berjalan dengan baik. Namun agar pelayanan yang diberikan bisa berjalan lebih optimal kedepannya maka pengembangan struktur organisasi harus dilakukan terus-menerus dengan memanfaatkan teknologi yang berkembang saat ini. Misalnya dengan

menambah jumlah petugas Back Office agar pelayanan yang dilakukan secara online melalui jakevo dapat segera diselesaikan oleh petugas.

2. Strategi Pengembangan atau penyederhanaan prosedur

Pengembangan atau penyederhanaan prosedur ini dilakukan ketika prosedurnya dirasa kurang efektif dan berbelit-belit. Prosedur yang telah ditetapkan oleh PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit sudah baik hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh masyarakat berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan. Hanya saja untuk SOP khusus untuk pelayanan *one day service* belum ada sehingga perlunya ada pengembangan untuk pembuatan SOP dengan cara menambah SOP khusus untuk pelayanan *one day service*.

3. Strategi Pengembangan Infrastruktur

Pengembangan infrastruktur ini sangat penting untuk dilakukan, dimana yang menjadi permasalahan masih terdapat fasilitas yang tersedia namun tidak dimanfaatkan dengan baik seperti mesin antrian yang jarang digunakan, sehingga perlu adanya pemanfaatan lebih untuk menggunakan mesin antrian, dimana petugas harus tetap memberikan nomor antrian meskipun yang datang ke kantor tidak banyak. Kemudian masalah yang dialami sarana komputerisasi yang belum memadai sehingga perlu adanya penambahan komputerisasi agar petugas tidak lagi bergantung untuk menginput atau mencari data.

4. Strategi Pengembangan Budaya

Strategi ini perlu dilakukan karena budaya kerja menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi pelayanan. Meskipun secara keseluruhan petugas telah melayani masyarakat dengan ramah dan sopan dan telah menerapkan 10 standar pelayanan yang ada. Setiap petugas harus terus diberikan evaluasi dan arahan agar tidak melupakan 10 standar pelayanan dalam setiap memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Komunikasi juga menjadi bagian penting dalam keberhasilan implementasi pelayanan *one day service* baik komunikasi yang dilakukan antar pegawai dengan pegawai lainnya yang sudah dilakukan dengan baik maka harus lebih dioptimalkan lagi dengan saling membuat forum diskusi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan *one day service*. Kemudian komunikasi yang dilakukan kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi yang belum berjalan optimal maka perlu diadakan sosialisasi khusus untuk pelayanan *one day service* yang dilakukan secara rutin dan konsisten.