

Analisis Efektivitas Pelayanan Sarana dan Prasarana Publik pada Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Jember

Siti Indah Purwana¹, M. Maisyun Nafis²

¹ Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

¹indah.yuwana@gmail.com, ²maisyunnapis@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan sarana dan prasarana publik pada Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Jember dengan fokus pada pelayanan peminjaman tenda kepada masyarakat. Sarana dan prasarana publik merupakan salah satu aspek yang mendukung pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan fasilitas yang dapat dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan. Salah satu bentuk pelayanan sarana dan prasarana yang cukup banyak dimanfaatkan masyarakat pada Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Jember adalah pelayanan peminjaman tenda. Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan magang pada bidang Sarana dan Prasarana, tersedia sekitar 150 unit tenda berukuran 3x3 dalam kondisi baik yang dapat digunakan untuk kegiatan kemasyarakatan maupun event kampus. Peminjaman dilakukan melalui pengajuan surat permohonan dan diberikan secara gratis kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya, masih ditemukan beberapa kendala, terutama keterlambatan pengembalian tenda serta pengajuan surat peminjaman yang dilakukan terlalu dekat dengan waktu pelaksanaan kegiatan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus penelitian meliputi ketersediaan sarana, prosedur peminjaman, pelaksanaan pelayanan, serta kendala dalam pelayanan peminjaman tenda. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas pelayanan sarana dan prasarana publik serta menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pengelolaan dan pelayanan kepada masyarakat pada Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Jember.

Kata kunci: efektivitas pelayanan, sarana dan prasarana publik, peminjaman tenda, pelayanan publik.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, mudah, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam penyelenggaraannya, pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan, tetapi juga mencakup standar pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya atau tarif, pengelolaan pengaduan, serta penilaian kinerja (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009).

Sarana dan prasarana menjadi salah satu unsur penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan publik. Ketersediaan fasilitas yang memadai dapat membantu penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan tugasnya sekaligus memberikan kemudahan bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sebaliknya, keterbatasan atau kurang optimalnya pengelolaan sarana dan prasarana dapat menghambat proses pelayanan. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan publik perlu dilihat tidak hanya dari hasil pelayanan yang diberikan, tetapi juga dari bagaimana sarana yang tersedia dikelola, dimanfaatkan, dan diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan juga menempatkan standar pelayanan sebagai instrumen untuk memberikan kepastian dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Kementerian PANRB, 2014).

Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan sarana dan prasarana dapat diwujudkan melalui penyediaan berbagai fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Pengelolaan fasilitas tersebut membutuhkan proses pelayanan yang teratur agar pemanfaatannya dapat berjalan secara efektif. Hal tersebut mencakup ketersediaan fasilitas, prosedur penggunaan atau peminjaman, pencatatan, pengaturan jadwal, pemeliharaan, hingga proses pengembalian. Dengan adanya pengelolaan yang baik, fasilitas publik yang dimiliki pemerintah daerah dapat memberikan manfaat yang lebih optimal bagi masyarakat.

Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Jember merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang koperasi, usaha mikro, serta kegiatan yang berkaitan dengan perdagangan. Dalam pelaksanaan tugasnya, keberadaan sarana dan prasarana menjadi salah satu bagian yang mendukung kegiatan pelayanan dan pelaksanaan program kepada masyarakat. Dokumen Pemerintah Kabupaten Jember menunjukkan bahwa pengelolaan sarana dan prasarana berkaitan dengan kegiatan penyediaan, pemanfaatan, pemeliharaan, peningkatan mutu, administrasi, serta evaluasi sarana dan prasarana (Pemerintah Kabupaten Jember, 2021).

Salah satu bentuk pemanfaatan sarana dan prasarana yang dapat diamati pada Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Jember adalah pelayanan peminjaman tenda kepada masyarakat. Tenda merupakan fasilitas yang dapat digunakan untuk mendukung berbagai kegiatan yang membutuhkan sarana pelindung dan tempat sementara. Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan magang pada bidang Sarana dan Prasarana, tenda menjadi salah satu fasilitas yang cukup banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Jember memiliki sekitar 150 unit tenda berukuran 3x3 dengan kondisi baik. Fasilitas tersebut dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, khususnya kegiatan kemasyarakatan dan kegiatan yang diselenggarakan oleh pihak kampus.

Tingginya pemanfaatan fasilitas tenda menunjukkan adanya kebutuhan masyarakat terhadap sarana yang disediakan oleh pemerintah daerah. Selama pelaksanaan magang, permintaan peminjaman yang ditemui berada pada kisaran 20 sampai 40 tenda. Peminjaman dilakukan dengan mengajukan surat permohonan kepada pihak terkait dan tidak dikenakan biaya kepada masyarakat. Setelah proses

peminjaman dilakukan, proses pengembalian tenda dilaksanakan melalui koordinasi dengan pegawai bidang Sarana dan Prasarana. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan sarana dan prasarana tidak hanya berkaitan dengan keberadaan fasilitas, tetapi juga melibatkan proses administrasi dan koordinasi antara masyarakat sebagai pengguna fasilitas dengan pegawai sebagai penyelenggara pelayanan.

Meskipun ketersediaan tenda secara umum berada dalam kondisi baik, pelaksanaan pelayanan peminjaman masih memiliki beberapa permasalahan yang perlu diperhatikan. Berdasarkan hasil pengamatan selama kegiatan magang, salah satu kendala yang cukup sering ditemukan adalah keterlambatan pengembalian tenda oleh pihak yang melakukan peminjaman. Selain itu, terdapat pengajuan surat peminjaman yang masuk ketika waktu pelaksanaan kegiatan sudah terlalu dekat. Kondisi tersebut dapat menimbulkan kesulitan dalam melakukan pengaturan jadwal peminjaman, terutama apabila terdapat permohonan lain pada waktu yang berdekatan. Permasalahan tersebut menjadi penting untuk diperhatikan karena efektivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya fasilitas, tetapi juga oleh ketertiban proses peminjaman dan pengembalian serta koordinasi antara pihak penyedia dan pengguna sarana.

Dalam pelaksanaan pelayanan, pegawai bidang Sarana dan Prasarana memiliki peranan penting dalam membantu masyarakat memperoleh fasilitas yang dibutuhkan. Berdasarkan pengalaman selama magang, proses pelayanan melibatkan pencatatan surat peminjaman tenda serta pendampingan dalam proses peminjaman. Sikap pelayanan yang diberikan juga menunjukkan adanya upaya untuk membantu kebutuhan masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan kebutuhan, aspirasi, dan harapan masyarakat sebagai salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009).

Efektivitas pelayanan sarana dan prasarana dalam penelitian ini dipahami sebagai kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan fasilitas kepada masyarakat melalui proses yang teratur dan mampu mencapai tujuan pelayanan. Dalam penelitian mengenai efektivitas pelayanan publik, aspek seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, serta ketersediaan sarana dan prasarana dapat menjadi bagian penting dalam melihat pelaksanaan pelayanan (Awalia, Asmara, & Sofwan, 2022). Oleh karena itu, analisis terhadap pelayanan sarana dan prasarana perlu mempertimbangkan tidak hanya kondisi fasilitas yang tersedia, tetapi juga bagaimana fasilitas tersebut diberikan dan dikelola dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini tidak diarahkan untuk membahas seluruh jenis sarana dan prasarana yang terdapat pada Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Jember. Penelitian difokuskan pada pelayanan sarana dan prasarana publik berupa peminjaman tenda kepada masyarakat. Pemilihan tenda sebagai fokus penelitian didasarkan pada hasil pengamatan selama kegiatan magang yang menunjukkan bahwa tenda merupakan salah satu fasilitas yang cukup banyak dimanfaatkan masyarakat serta memiliki proses pelayanan yang melibatkan pengajuan permohonan, pencatatan, peminjaman, penggunaan, dan pengembalian. Fokus tersebut diharapkan dapat membuat penelitian lebih terarah dalam menganalisis efektivitas pelayanan sarana dan prasarana publik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan sarana dan prasarana publik pada Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Jember, dengan fokus pada pelayanan peminjaman tenda kepada masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan, pengelolaan sarana, serta kendala yang dihadapi dalam proses peminjaman dan pengembalian tenda. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan sarana dan prasarana serta kualitas pelayanan kepada masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode observasi partisipatif. Lokasi penelitian adalah Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Jember, khususnya pada bagian Sarana dan Prasarana. Kegiatan penelitian dilaksanakan selama pelaksanaan magang pada 1 Juli – 27 Agustus 2026 dengan jam operasional 08.00–16.00 WIB. Subjek pengamatan adalah aktivitas pelayanan sarana dan prasarana yang berhubungan dengan peminjaman tenda kepada masyarakat, meliputi administrasi peminjaman, pencatatan surat, proses peminjaman, serta pengembalian tenda.

Data utama berupa data kualitatif mengenai ketersediaan sarana, alur pelayanan peminjaman, bentuk koordinasi antara pegawai dan masyarakat, pencatatan peminjaman, serta kendala yang ditemukan selama proses pelayanan. Penulis terlibat langsung dalam menerima dan mencatat surat peminjaman tenda, mencatat kebutuhan peminjaman, serta beberapa kali mendampingi proses peminjaman. Data pendukung berasal dari catatan kegiatan dan informasi operasional yang diperoleh selama pelaksanaan magang.

Teknik pengumpulan data meliputi: (1) observasi partisipatif terhadap aktivitas pelayanan peminjaman tenda; (2) pencatatan kejadian dan alur pelayanan yang diamati; dan (3) komunikasi atau konfirmasi kepada pihak yang terlibat untuk memperjelas informasi yang belum sesuai atau belum lengkap. Analisis dilakukan melalui tiga tahap, yaitu reduksi data dengan memilih informasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian, penyajian data dalam uraian dan tabel, serta penarikan kesimpulan berdasarkan pola temuan yang diperoleh selama kegiatan penelitian.

Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi teknik. Informasi mengenai proses pelayanan peminjaman tenda dibandingkan antara hasil observasi langsung, catatan kegiatan, dan konfirmasi kepada pihak yang terlibat dalam proses pelayanan. Cara ini digunakan untuk menghindari kesimpulan yang hanya didasarkan pada satu sumber pengamatan. Karena penelitian bersifat kualitatif dan laporan kegiatan tidak mencatat ukuran kuantitatif secara terperinci seperti persentase keterlambatan, biaya operasional, atau waktu penyelesaian pelayanan, hasil penelitian disajikan berdasarkan indikator empiris yang benar-benar diamati selama kegiatan, khususnya terkait ketersediaan tenda, prosedur peminjaman, pelaksanaan pelayanan, proses pengembalian, dan kendala yang ditemukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Singkat Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, dan Perdagangan Kabupaten Jember

Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, dan Perdagangan Kabupaten Jember (Diskopumdag) merupakan salah satu perangkat daerah Pemerintah Kabupaten Jember yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang koperasi, usaha kecil dan menengah, serta perdagangan. Dalam menjalankan tugasnya, Diskopumdag berperan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pembinaan, pemberdayaan, pengembangan, serta pemberian pelayanan kepada koperasi, pelaku UMKM, dan masyarakat di bidang perdagangan. Keberadaan dinas ini memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi daerah melalui peningkatan kapasitas dan daya saing koperasi, UMKM, serta sektor perdagangan di Kabupaten Jember.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Diskopumdag Kabupaten Jember didukung oleh unsur pimpinan, sekretariat, bidang-bidang teknis, unit pelaksana teknis daerah (UPTD), serta kelompok jabatan fungsional. Berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan pelaku usaha didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai agar kegiatan pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, pengelolaan serta pemanfaatan sarana dan prasarana menjadi salah satu aspek penting dalam menunjang kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Diskopumdag Kabupaten Jember.

Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan magang pada bagian Sarana dan Prasarana Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Jember, diketahui bahwa tersedia sekitar 150 unit tenda ukuran 3x3 yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Secara umum, kondisi tenda berada dalam keadaan baik dan masih dapat digunakan untuk berbagai kegiatan. Ketersediaan tenda tersebut menjadi salah satu bentuk dukungan pemerintah daerah dalam menyediakan fasilitas yang dapat dimanfaatkan masyarakat untuk kegiatan kemasyarakatan maupun kegiatan lainnya.

Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menempatkan sarana dan prasarana sebagai salah satu komponen yang perlu diperhatikan dalam standar pelayanan. Ketersediaan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dapat mendukung proses pelayanan agar berjalan dengan baik (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009). Permadi et al. (2021) juga menjelaskan bahwa pemenuhan sarana dan prasarana merupakan bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik karena fasilitas yang memadai dapat membantu masyarakat memperoleh pelayanan sesuai kebutuhannya.

Dalam konteks pelayanan peminjaman tenda, jumlah sarana yang tersedia dan kondisi tenda yang secara umum baik menunjukkan bahwa Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Jember telah memiliki fasilitas yang cukup untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut menjadi salah satu faktor yang mendukung efektivitas pelayanan karena masyarakat dapat memperoleh fasilitas yang dibutuhkan tanpa harus menyediakan tenda secara mandiri.

Prosedur Pelayanan Peminjaman Tenda

Pelayanan peminjaman tenda dilakukan melalui pengajuan surat peminjaman kepada pihak Sarana dan Prasarana. Setelah surat diajukan, kebutuhan peminjaman dicatat dan dikoordinasikan dengan pihak yang menangani sarana tersebut. Berdasarkan hasil pengamatan, prosedur peminjaman relatif sederhana karena masyarakat hanya perlu mengajukan surat sebagai dasar permohonan penggunaan tenda. Selain itu, peminjaman tenda tidak dikenakan biaya sehingga masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas tersebut secara gratis.

Prosedur pelayanan yang sederhana merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung efektivitas pelayanan publik. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 menjelaskan bahwa standar pelayanan perlu memberikan kejelasan mengenai persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sehingga masyarakat memiliki kepastian dalam memperoleh pelayanan. Awalia et al. (2022) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa prosedur yang tidak rumit menjadi salah satu unsur yang mendukung efektivitas pelayanan publik.

Dengan demikian, prosedur peminjaman tenda pada Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Jember dapat dikatakan cukup mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat. Penggunaan surat peminjaman juga memberikan dasar administratif dalam proses pelayanan sehingga peminjaman dapat dicatat dan dikelola oleh petugas.

Ketepatan Waktu Pelayanan

Dari hasil observasi, proses pelayanan peminjaman tenda pada dasarnya menyesuaikan dengan pengajuan dan kebutuhan masyarakat. Namun, masih ditemukan kendala berupa pengajuan surat peminjaman yang dilakukan terlalu dekat dengan waktu pelaksanaan kegiatan. Kondisi tersebut dapat menyulitkan pihak Sarana dan Prasarana dalam melakukan persiapan, terutama apabila pada waktu yang sama terdapat masyarakat lain yang juga membutuhkan tenda.

Ketepatan waktu merupakan salah satu unsur penting dalam standar pelayanan publik. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 menempatkan waktu penyelesaian sebagai bagian dari standar pelayanan yang perlu diinformasikan secara jelas kepada masyarakat. Prihatin et al. (2022) menunjukkan bahwa ketidakpastian dalam waktu penyelesaian pelayanan dapat menjadi salah satu permasalahan dalam kualitas pelayanan publik. Awalia et al. (2022) juga menempatkan kepastian waktu penyelesaian sebagai salah satu aspek yang mendukung efektivitas pelayanan publik.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun pelayanan peminjaman tenda dapat dilaksanakan, aspek ketepatan waktu masih perlu diperhatikan. Pengajuan surat yang dilakukan lebih awal akan memberikan kesempatan kepada petugas untuk melakukan pencatatan, pengecekan ketersediaan tenda, serta melakukan koordinasi sebelum tenda digunakan. Oleh karena itu, peningkatan kedisiplinan masyarakat dalam mengajukan surat peminjaman menjadi salah satu hal yang dapat mendukung efektivitas pelayanan.

Biaya Pelayanan

Salah satu hal yang ditemukan dalam pelayanan peminjaman tenda adalah tidak adanya biaya yang dibebankan kepada masyarakat. Tenda dapat dipinjam secara gratis selama masyarakat memenuhi prosedur peminjaman yang telah ditentukan. Kondisi tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat, khususnya masyarakat yang membutuhkan fasilitas untuk kegiatan tetapi memiliki keterbatasan dalam menyediakan sarana secara mandiri.

Biaya atau tarif merupakan salah satu komponen yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan standar pelayanan publik. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 memasukkan biaya atau tarif sebagai bagian dari komponen standar pelayanan yang perlu memiliki kejelasan. Awalia et al. (2022) juga menemukan bahwa transparansi biaya menjadi salah satu aspek yang mendukung efektivitas pelayanan publik.

Dalam pelayanan peminjaman tenda, tidak adanya biaya peminjaman menunjukkan bahwa fasilitas tersebut memang diarahkan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat. Dari sisi pelayanan, kondisi tersebut dapat menjadi salah satu faktor yang mendukung tercapainya tujuan pelayanan karena masyarakat dapat memperoleh fasilitas publik tanpa terbebani biaya peminjaman.

Sikap dan Respons Petugas

Berdasarkan pengamatan selama kegiatan magang, petugas Sarana dan Prasarana menunjukkan sikap yang cukup membantu dalam melayani masyarakat yang membutuhkan tenda. Petugas melakukan koordinasi terkait kebutuhan peminjaman dan membantu proses administrasi yang diperlukan. Dalam pelaksanaan pelayanan, terdapat prinsip yang disampaikan oleh petugas bahwa “apapun untuk masyarakat pasti dibantu”. Sikap tersebut menunjukkan adanya orientasi pelayanan kepada masyarakat.

Sikap petugas merupakan bagian penting dalam kualitas pelayanan publik. Pantih (2020) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dilihat antara lain melalui aspek daya tanggap, jaminan, dan empati petugas dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang responsif menunjukkan bahwa petugas berusaha memahami dan membantu kebutuhan masyarakat. Maujud (2023) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh prosedur dan fasilitas, tetapi juga oleh kemampuan dan sikap sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan.

Dalam pelayanan peminjaman tenda, sikap petugas yang membantu menjadi salah satu faktor pendukung efektivitas pelayanan. Masyarakat tidak hanya membutuhkan ketersediaan fasilitas, tetapi juga membutuhkan petugas yang mampu memberikan informasi dan membantu proses peminjaman. Dengan demikian, respons petugas yang baik dapat menciptakan proses pelayanan yang lebih mudah bagi masyarakat.

Proses Pengembalian Tenda

Pengembalian tenda dilakukan dengan menghubungi pihak Sarana dan Prasarana setelah tenda selesai digunakan. Berdasarkan hasil pengamatan, proses pengembalian pada dasarnya dapat dilakukan melalui koordinasi antara pihak peminjam dengan petugas. Namun, masih ditemukan permasalahan berupa keterlambatan pengembalian tenda oleh beberapa peminjam.

Keterlambatan pengembalian menjadi salah satu kendala dalam pengelolaan sarana karena dapat memengaruhi kesiapan fasilitas apabila tenda tersebut akan digunakan oleh masyarakat lain. Pengelolaan sarana dan prasarana publik tidak hanya berkaitan dengan penyediaan fasilitas, tetapi juga mencakup pemeliharaan dan pengelolaan secara sistematis. Sitorus et al. (2024) menjelaskan bahwa sarana dan prasarana pelayanan publik perlu dikelola dengan baik agar dapat terus mendukung penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian, proses pengembalian merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari efektivitas pelayanan peminjaman tenda. Pelayanan tidak hanya dinilai dari kemampuan menyediakan tenda pada saat dipinjam, tetapi juga dari bagaimana sarana tersebut dikelola setelah digunakan. Keterlambatan pengembalian menunjukkan bahwa masih diperlukan koordinasi dan kedisiplinan dari pihak peminjam agar ketersediaan tenda tetap terjaga.

Pemanfaatan Tenda oleh Masyarakat

Berdasarkan hasil observasi, tenda yang disediakan oleh Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Jember dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan masyarakat dan event kampus. Dalam pelaksanaannya, jumlah tenda yang dipinjam dapat mencapai sekitar 20–40 unit sesuai dengan kebutuhan kegiatan. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas tenda memiliki manfaat yang cukup besar bagi masyarakat.

Pemanfaatan sarana publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat merupakan salah satu tujuan dari penyediaan fasilitas publik. Suryani et al. (2025) menjelaskan bahwa sarana dan prasarana yang memadai dapat mendukung kualitas pelayanan dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan adanya hubungan antara kondisi sarana prasarana dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Dalam penelitian ini, pemanfaatan tenda untuk kegiatan masyarakat dan event kampus menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia benar-benar digunakan oleh masyarakat. Tingginya kebutuhan terhadap tenda juga menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas tersebut memiliki fungsi yang cukup penting dalam mendukung kegiatan masyarakat.

Administrasi dan Pencatatan Peminjaman

Administrasi menjadi bagian penting dalam pelayanan peminjaman tenda karena setiap peminjaman perlu memiliki dasar dan catatan yang jelas. Selama pelaksanaan magang, penulis terlibat dalam pencatatan surat peminjaman tenda serta beberapa kali mendampingi proses peminjaman. Pencatatan tersebut membantu pihak Sarana dan Prasarana dalam mengetahui kebutuhan peminjaman dan mengelola penggunaan tenda.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 menekankan pentingnya penyelenggaraan pelayanan berdasarkan standar yang memberikan kepastian mengenai prosedur dan pelayanan kepada masyarakat. Pengelolaan administrasi yang baik dapat membantu menciptakan pelayanan yang lebih tertib dan dapat dipertanggungjawabkan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009).

Dengan adanya pencatatan surat peminjaman, proses penggunaan tenda menjadi lebih teradministrasi. Meskipun demikian, administrasi akan lebih optimal apabila pengajuan dilakukan tidak terlalu dekat dengan waktu kegiatan. Hal tersebut berkaitan dengan kebutuhan petugas untuk mencatat, mengatur ketersediaan sarana, serta melakukan koordinasi mengenai waktu peminjaman dan pengembalian.

Analisis Efektivitas Pelayanan Peminjaman Tenda

Berdasarkan keseluruhan hasil observasi, pelayanan peminjaman tenda pada bagian Sarana dan Prasarana Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Jember dapat dinilai cukup efektif. Penilaian tersebut terlihat dari beberapa aspek yang telah berjalan dengan baik, yaitu tersedianya sekitar 150 unit tenda dalam kondisi yang secara umum baik, prosedur peminjaman yang relatif sederhana, tidak adanya biaya peminjaman, sikap petugas yang membantu, serta pemanfaatan tenda oleh masyarakat untuk berbagai kegiatan.

Efektivitas pelayanan pada dasarnya berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Monoarfa (2012) menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan publik berkaitan dengan sejauh mana organisasi pemerintah mampu mencapai tujuan pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam konteks penelitian ini, tujuan pelayanan dapat dilihat dari kemampuan Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Jember dalam menyediakan fasilitas tenda dan membantu masyarakat memperoleh sarana yang dibutuhkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan tersebut pada dasarnya telah tercapai karena masyarakat dapat memperoleh dan menggunakan tenda untuk kegiatan yang mereka selenggarakan. Namun, efektivitas pelayanan belum dapat dikatakan optimal karena masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Kendala yang paling terlihat adalah keterlambatan pengembalian tenda dan pengajuan surat peminjaman yang dilakukan terlalu dekat dengan waktu kegiatan.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Segu et al. (2026) yang menunjukkan bahwa pelayanan publik dapat berjalan tetapi belum optimal ketika masih terdapat permasalahan seperti keterlambatan pelayanan, keterbatasan fasilitas, dan kendala dalam pelaksanaan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya fasilitas, tetapi juga oleh ketepatan prosedur, pengelolaan sarana, ketepatan waktu, serta koordinasi antara petugas dan masyarakat.

Dengan demikian, pelayanan peminjaman tenda pada Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Jember telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dan secara umum telah berjalan dengan baik. Akan tetapi, diperlukan perbaikan terutama dalam hal kedisiplinan pengajuan surat dan ketepatan waktu pengembalian tenda. Apabila kedua aspek tersebut dapat diperbaiki, pengelolaan tenda dapat menjadi lebih tertib dan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan sarana dan prasarana publik pada Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Jember, khususnya pelayanan peminjaman tenda kepada masyarakat, secara umum cukup efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari tersedianya sekitar 150 unit tenda dalam kondisi yang secara umum baik, prosedur peminjaman yang relatif sederhana melalui pengajuan surat permohonan, tidak adanya biaya peminjaman, serta sikap petugas yang berupaya membantu kebutuhan masyarakat. Tenda yang tersedia juga dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, terutama kegiatan kemasyarakatan dan event kampus.

Meskipun demikian, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi beberapa kendala yang menyebabkan efektivitas pelayanan belum berjalan secara optimal. Kendala utama yang ditemukan adalah masih adanya keterlambatan pengembalian tenda serta pengajuan surat peminjaman yang dilakukan terlalu dekat dengan waktu pelaksanaan kegiatan. Kondisi tersebut dapat menyulitkan proses pencatatan, pengaturan ketersediaan tenda, dan koordinasi apabila terdapat permohonan peminjaman lain dalam waktu yang berdekatan.

Oleh karena itu, peningkatan efektivitas pelayanan dapat dilakukan melalui penguatan koordinasi antara petugas dan masyarakat, terutama dengan mendorong pemohon untuk mengajukan surat peminjaman lebih awal dan mengembalikan tenda sesuai waktu yang telah disepakati. Dengan pengelolaan administrasi, peminjaman, dan pengembalian yang lebih tertib, ketersediaan tenda dapat terus terjaga sehingga pelayanan sarana dan prasarana kepada masyarakat dapat berjalan lebih optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Koperasi, UMKM, dan Perdagangan Kabupaten Jember, khususnya bidang Sarana dan Prasarana, yang telah memberikan kesempatan, arahan, serta pengalaman selama pelaksanaan kegiatan magang. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh pegawai yang telah membantu dan memberikan informasi selama proses pengamatan dan penyusunan penelitian ini.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing, pihak kampus, serta semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi selama pelaksanaan magang hingga penyusunan artikel ini. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan masukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan sarana dan prasarana kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Awalia, N. A., Asmara, M. G., & Sofwan, S. (2022). Efektivitas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Rumah Sakit Universitas Mataram pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal Diskresi*, 1(2). <https://doi.org/10.29303/diskresi.v1i2.2.091>
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/view/891/831>

- Pantih, S. (2020). Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Talatako Kabupaten Tojo Una-Una. *Jurnal Ilmiah Administratie*. <https://doi.org/10.71127/2722-8185.246>
- Permadi, R. N., Arieysmieta, W. L., & Amarullah, R. (2021). Pemenuhan sarana dan prasarana bagi masyarakat berkebutuhan khusus untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 6(1), 28–38. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v6n1.p28-38>
- Pemerintah Kabupaten Jember. (2021). *Perubahan RENSTRA Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Jember Tahun 2016–2021*. <https://ppid.jemberkab.go.id/storage/dokumen-wajib/e0hMizGcZp5xAmwjORiYpWU2o8MKwNgRg6DCpo6D.pdf>
- Prihatin, M., Rusli, Z., & As'ari, H. (2022). Kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Kota. *Jurnal Niara*, 14(3), 266–274. <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7378>
- Salsabilla, T. E. (2023). Analisis hubungan kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan penumpang di Terminal Purabaya. *Swara Bhumi*, 2(2). <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/swara-bhumi/article/view/56066>
- Segu, G. K. K., Adam, C. V., & Koliana, J. B. (2026). Efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 9(2). <https://doi.org/10.56338/jks.v9i2.10464>
- Sitorus, N. Z., Anggi, O., Kartika, I., Saragih, J. P., Simanjuntak, M. K., Nadapdap, Y. P. S., & Ivanna, J. (2024). Sarana dan prasarana pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Law & Policy Review*, 2(2). <https://doi.org/10.34007/jlpr.v2i2.107>
- Suryani, Y. E., Herlambang, T., & Thamrin, M. (2025). Hubungan sarana prasarana dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 10(2), 23–30. <https://doi.org/10.32528/penelitianipteks.v10i2.3288>
- Yulistika, E. (2022). Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Wanasari Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(10), 4023–4028. <https://doi.org/10.31604/jips.v9i10.2022.4023-4028>
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. <https://www.peraturan.go.id/uu-no-25-tahun-2009>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan*. <https://jdih.menpan.go.id/dokumen-hukum/peraturan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-dan-reformasi-birokrasi-nomor-15-tahun-2014-tentang-411>