

## STANDAR KEPATUHAN PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

### SERVICE COMPLIANCE STANDARDS OF THE CAPITAL INVESTMENT AND ONE-STOP INTEGRATED SERVICE OFFICE

Oleh

Muhammad Nur Yamin<sup>1</sup>, Arfian<sup>2</sup>, Herlina Sakawati<sup>3</sup>

<sup>1, 2, 3</sup> Universitas Negeri Makassar

<sup>1</sup>[nuryamin@unm.ac.id](mailto:nuryamin@unm.ac.id), <sup>2</sup>[arfian@gmail.com](mailto:arfian@gmail.com), <sup>3</sup>[herlina.sukawati@unm.ac.id](mailto:herlina.sukawati@unm.ac.id)

**ABSTRAK:** Penelitian Standar Kepatuhan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa ini bertujuan mengetahui strategi peningkatan kepatuhan standar pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknis observasi lapangan, wawancara dan dokumentasi. Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis SWOT. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi peningkatan kepatuhan standar pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa. Di lihat dari empat indikator yaitu terdapat pihak yang mempunyai otoritas untuk menuntut kepatuhan, adanya pihak yang dituntut untuk melakukan kepatuhan, ada objek atau isi tuntutan tertentu dari pihak yang memiliki otoritas untuk dilaksanakan pihak lain, konsekuensi dari perilaku yang dilakukan. Kemudian berdasarkan analisis SWOT Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Gowa memiliki kekuatan dan peluang yang tinggi dalam meningkatkan Kata Kunci: kepatuhan standar pelayanan publik.

**KATA KUNCI:** *Kepatuhan, Standar, Pelayanan, Publik*

**ABSTRACT:** This study aims to determine strategies to improve compliance with public service standards at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Gowa Regency. This research uses descriptive evaluation method and qualitative approach. Data collection is done by technical field observation, interviews and documentation. The data analysis technique used is SWOT analysis. The results showed that the strategy to improve compliance with public service standards at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Gowa Regency. It can be seen from four indicators, namely that there are parties who have the authority to demand compliance, there are parties who are required to comply, there are certain objects or contents of demands from parties who have the authority to be implemented by other parties, and the consequences of the behaviour carried out. Based on SWOT analysis, quadrant 1 strategy development is carried out which utilises high strengths and opportunities in improving compliance with public service standards. The conclusion of the research results on compliance elements 1) the authority demanding service standards is the community; 2) the party required to comply with public service standards is the service provider, which in this study is the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Gowa Regency; 3) the object or content of the demands is Law No. 25 of 2009 concerning Public Services; 4) the

consequences obtained are awards from related agencies. Increasing compliance with service standards requires support from local governments that provide training, and assessment responses from several coordinated agencies are utilised as well as possible.

**KEYWORDS:** Compliance, Standards, Service, Public

## PENDAHULUAN

Negara Republik Indonesia sebagai negara kesatuan menganut asas desentralisasi pada penyelenggaraan pemerintahan, dengan memberikan kesempatan dan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah. Daerah otonom berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat atas prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai amanat Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Pemerintah kabupaten/kota dalam konsep otonomi daerah memiliki berbagai kewenangan dalam membuat berbagai regulasi pada penyelenggaraan fungsi pemerintah. Selain itu pemerintah daerah juga menyelenggarakan urusan publik di daerah, antara lain untuk membentuk perangkat sesuai kebutuhan, kemampuan, dan kewenangannya.

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi permasalahan yang erat kaitannya dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* seperti masih terbatasnya partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan maupun evaluasinya. Transparansi sebagai bagian dari prinsip standar pelayanan publik menjadi salah satu aspek yang mengalami banyak permasalahan dalam pelaksanaannya di Indonesia. Beberapa masyarakat dihadapkan pada situasi sulit saat mengakses pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masalah tansparansi ini juga pada akhirnya tidak hanya

mempersulit akses masyarakat akan pelayanan publik, tetapi juga mengurangi kualitas pelayanan publik itu sendiri, sebagai contoh ialah pelayanan publik yang berbelit-belit dimana biasanya masyarakat dihadapkan oleh prosedur yang tidak jelas ataupun tidak ada informasi jelas terkait prosedur pelayanan yang berujung pada kesulitan masyarakat mengakses layanan publik Masalah lainnya yaitu adanya pungutan liar yang mewarnai pelayanan publik di Indonesia.

Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata, hal ini dikarenakan masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus secara simultan ditingkatkan. Ombudsman Republik Indonesia adalah salah satu lembaga pengawas eksternal penyelenggara pelayanan publik. Dalam rangka mengoptimalkan fungsi pengawasannya, tersebut maka sejak tahun 2013 Ombudsman Republik Indonesia melaksanakan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik baik ditingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Penilaian kepatuhan ini berfokus pada atribut standar layanan yang wajib disediakan pada setiap unit pelayanan publik. Kegiatan penilaian kepatuhan ini dilakukan untuk perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik serta pencegahan maladministrasi melalui implementasi komponen standar pelayanan pada tiap pelayanan publik di pemerintah pusat dan pemerintah daerah

sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sejalan dengan hal tersebut, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Sulawesi Selatan telah melaksanakan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Dari beberapa instansi yang dinilai, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan instansi yang paling banyak memiliki produk pelayanan publik. Perwakilan Ombudsman Sulawesi Selatan dalam tiga tahun terkahir melakukan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik DPMPTSP Kab. Gowa dan Kota Makassar yang hasilnya dapat di lihat pada table berikut:

Tabel 1. Hasil Penilaian Kepatuhan DPMPTSP

Kab/Kota	Hasil Penilaian		
	2018	2019	2021
Makassar	88.00	71.66	79.30
Kab. Gowa	85.40	94.48	83.41

Sumber: Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan

Berdasarkan data tabel 1, DPMPTSP Kab.Gowa mengalami kenaikan hasil penilaian pada tahun 2019 namun kemudian mengalami penurunan pada tahun 2021. Penurunan hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik di DPMTSP Kab.Gowa ini dikarenakan ada beberapa indikator standar pelayanan publik yang tidak terpenuhi baik secara non elektronik ataupun elektronik. Berdasarkan data tersebut peneliti tertarik untuk meneliti Tingkat standar pelayanan publik di DPMPTSP Kab.Gowa karena melihat hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik dalam tiga tahun terakhir yang hasilnya fluktuasi.

Penelitian Akhmad Fadilla yang berjudul “Strategi meningkatkan kepatuhan standar pelayanan publik (studi kasus dinas penanaman modal dan

pelayanan terpadu satu pintu Provinsi Riau)”. Konsep yang digunakan adalah dikemukakan Ellitan (2008) sebagai instrumen penelitian, dimana untuk mengukur strategi meliputi; strategi teknologi, strategi inovasi, dan strategi operasi. Hasil penelitian Akhmad Fadilla tersebut menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan DPMPTSP Provinsi Riau dapat berjalan dengan optimal. Penelitian lainnya dilakukan oleh Rikka Septiandini berjudul “Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Melawi”. Penelitian Rikka Septiandini digunakan konsep dimensi pelayanan kemudian dianalisis dengan analisis *SWOT* dan diukur terhadap strategi peningkatan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan empat garis besar strategi yang dapat digunakan yaitu dengan menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang, memanfaatkan peluang untuk mengatasi kelemahan, menggunakan kekuatan untuk menghindari ancaman, dan meminimalkan kelemahan untuk menghindari ancaman. Strategi yang dihasilkan sangat bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Melawi.

Manajemen strategik dalam literatur ilmu manajemen sangat luas sehingga dianggap tidak memiliki definisi yang baku. Oleh karena itu, menyebabkan definisi manajemen strategik berkembang luas bergantung dari interpretasi setiap orang. Manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan orang larang lain (Siagian 2003).

Manajemen strategik adalah rangkaian proses aktivitas pengambilan keputusan yang sifatnya mendasar dan menyeluruh, termasuk cara pelaksanaannya untuk mencapai tujuan bersama. Manfaat manajemen strategik yakni membuat organisasi lebih proaktif daripada reaktif dalam membentuk masa depannya, hal tersebut memungkinkan organisasi untuk memulai dan memengaruhi aktifitas oleh karena itu dapat mengendalikan nasibnya sendiri (David 2015). Kualitas Pelayanan Publik Menurut Sampara (Hardiyansyah 2018), kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

Menurut Tjiptono (Hardiyansyah 2018), ciri-ciri atau atribut-atribut kualitas pelayanan publik antara lain adalah: (1) ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (5) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain; (6) atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan lain-lain. Menurut Pararusman dan kawan-kawan (Nurdin 2019), ada lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan yaitu *Tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphathy*.

Standar Pelayanan Publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman

penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Komponen standar pelayanan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sekurang-kurangnya meliputi: (a) dasar hukum; (b) persyaratan; (c) sistem, mekanisme, dan prosedur; (d) jangka waktu penyelesaian; (e) biaya/tarif; (f) produk pelayanan; (g) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; (h) kompetensi pelaksana; (i) pengawasan internal; (j) penanganan pengaduan, saran, dan masukan; (k) jumlah pelaksana; (l) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; (m) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan (o) evaluasi kinerja pelaksana.

Kepatuhan standar pelayanan publik merupakan ketaatan penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar pelayanan publik, untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik, efektif, efisien, dan memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat. Sebagai amanat Pasal 1 ayat 3 Peraturan Ombudsman RI Nomor 22 Tahun 2016 tentang penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik, kepatuhan

diartikan sebagai ketaatan penyelenggara pelayanan publik demi terselenggaranya pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Menurut (Baron dan Byrne 2004) terdapat empat unsur kepatuhan, yaitu: 1) terdapat pihak yang mempunyai otoritas untuk menuntut kepatuhan; 2) adanya pihak yang dituntut untuk melakukan kepatuhan; 3) ada objek atau isi tuntutan tertentu dari pihak yang memiliki otoritas untuk dilaksanakan pihak lain; 4) konsekuensi dari perilaku yang dilakukan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti mengumpulkan data sekunder dengan mengutip dari sumber lain dengan tujuan untuk melengkapi data primer seperti literatur, berita online, koran, jurnal ilmiah, media sosial, dan buku-buku serta sumber tertulis lainnya yang berhubungan dengan tingkat kepatuhan standar pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Gowa. Pada penelitian ini digunakan triangulasi sumber dimana pengecekan keabsahan data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber dengan menggunakan sumber yang sama. Informasi yang dianggap sama dan relevan dari para informan akan dipilih untuk menjadi bahan pertimbangan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sumber data primer bersumber dari observasi dan wawancara langsung kepada informan, terkait data dan informasi mengenai Tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yaitu : Dinas Penanaman Modal Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa; Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan; Bagian Organisasi Dan Tata Laksana Sekretarian Daerah Kab. Gowa Atau Inspektorat Kab. Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari berbagai media seperti majalah, koran, buletin, jurnal, dan dokumentasi lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *SWOT*. Analisis *SWOT* adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*). Analisis *SWOT* membandingkan antara faktor eksternal peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) dengan faktor internal kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*). Faktor internal MEFI (Matriks Evaluasi Faktor Internal). Faktor eksternal MEFK (Matriks Evaluasi Faktor Eksternal).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian penggambaran tingkat kepatuhan standar pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Gowa, dideskripsikan mengenai gambaran tingkat kepatuhan standar pelayanan publik menggunakan analisis *SWOT* (*strength, weakness, opportunity, threat*) menggunakan empat unsur kepatuhan yang dikemukakan oleh Baron dan Byrne.

Suatu kepatuhan dapat terjadi apabila ada suatu pihak yang mempunyai

kuasa atau otoritas untuk menuntut suatu hal kepada individu atau kelompok agar hal tersebut dapat terpenuhi ini terjadi akibat dalam sosialisasi sosial, kita memandang orang atau kelompok sebagai pemilik otoritas yang sah untuk memengaruhi perilaku kita. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggara layanan wajib mengikut sertakan masyarakat dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, Selain itu masyarakat sebagai pengguna layanan mempunyai hak untuk mengadukan pihak penyelenggara dalam hal ini DPMPTSP Kab. Gowa ke pihak terkait apabila ada yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan. kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan dan mewujudkan kepuasan masyarakat (Adya Brata 2004:24). pelayanan terbaik yang diberikan oleh pegawai memenuhi/bahkan melampaui harapan pengguna jasa namun harus sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan prima yang baik. Namun selain tuntutan pihak masyarakat yang berperan penting dalam pemenuhan standar pelayanan publik adalah Bupati Gowa selaku Pembina Pelayanan Publik di tingkat daerah yang mewajibkan kepada semua instansi terkait untuk menetapkan standar pelayanan termasuk DPMPTSP Kab. Gowa.

Berkaitan dengan analisis SWOT yakni analisis dimana peluang tuntutan masyarakat terhadap pelayanan perizinan, non perizinan dan penanaman modal yang prima, terpercaya dan transparan sangat tinggi dimana masyarakat selalu menginginkan pelayanan yang terus ditingkatkan dan apabila Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Gowa dapat meresalisasikan dari tututan

masyarakat maka penerapan standar pelayanan di DPMPTSP Kab. Gowa semakin baik. Serta Komitmen yang tinggi dari Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam meningkatkan standar pelayanan publik dengan adanya dukungan pemda maka akan lebih mempermudah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Gowa untuk melengkapi standar pelayanan publik. kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan dan mewujudkan kepuasan masyarakat (Adya Brata 2004:24). pelayanan terbaik yang diberikan oleh pegawai memenuhi/bahkan melampaui harapan pengguna jasa namun harus sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan prima yang baik. Tentunya di perlukan adanya pihak yang mempunyai otoritas untuk menuntut kepatuhan

Peraturan telah disepakati dan ditetapkan oleh sebuah kelompok harus dipatuhi oleh setiap individu yang tergabung dalam kelompok sosial tersebut. Setiap individu yang menjadi bagian dari sebuah organisasi akan dituntut untuk mematuhi setiap aturan atau kebijakan yang telah disepakati dan ditetapkan oleh suatu organisasi. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penelitian di DPMPTSP Kab. Gowa sebagai penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan serta melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Menurut Sampara dalam Hardiyansyah

(2018), pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

Berkaitan analisis SWOT kekuatan dimana DPMPTSP Kab. Gowa memiliki kapasitas kelembagaan pelayanan perizinan dan penanaman modal yang semakin berkembang namun disisi lain kelemahan berupa anggaran yang sangat terbatas, Kompetensi dan jumlah sumber daya manusia yang belum sesuai dengan kebutuhan serta aplikasi perizinan yang masih belum sempurna turut menyebabkan kurang optimalnya penerapan standar pelayanan publik di DPMPTSP Kab. Gowa, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan (Maulidiah, 2014) berdasarkan hal tersebut hendaknya ada pihak yang dituntut untuk melakukan kepatuhan

Peraturan atau kebijakan di dalam suatu organisasi atau kelompok bertujuan agar individu yang menjalankan peran dan tanggung jawabnya dapat terstruktur serta seluruh kegiatan yang dibentuk dapat berjalan dengan baik dan lancar. Adapun yang menjadi dasar aturan dalam penerapan standar pelayanan publik yakni Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang didalamnya mengatur mengenai standar pelayanan publik dan mengamanatkan penyelenggara pelayanan publik termasuk DPMPTSP Kab. Gowa wajib menyusun dan menerapkan standar pelayanan publik adapun komponen standar pelayanan meliputi: a) dasar hukum; b) persyaratan; c) sistem, mekanisme, dan prosedur; d) jangka waktu penyelesaian; e) biaya/tarif;

f) produk pelayanan; g) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; h) kompetensi pelaksana; i) pengawasan internal; j) penanganan pengaduan, saran, dan masukan; k) jumlah pelaksana; l) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; m) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; n) evaluasi kinerja pelaksana. Kualitas pelayanan sebagai customer service sangat diperlukan di organisasi karena customer service merupakan bagian terpenting untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa layanan (Koetler, 2012). Hasil analisis SWOT kekuatan dimana adanya peraturan yang mengatur mengenai standar publik sehingga DPMPTSP Kab. Gowa memiliki dasar dan gambaran mengenai komponen standar pelayanan yang harus dimiliki. Namun ketidakterdiseuaian salah satu komponen standar pelayanan yakni kurangnya sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan pelayanan khususnya secara elektronik menjadi salah satu kelemahan dari DPMPTSP Kab. Gowa yang apabila dibiarkan berdampak pada penurunan pelayanan di DPMPTSP Kab. Gowa. (Kasmir, 2005) pelayanan publik yang baik adalah tersedianya sarana dan prasarana, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Pemenuhan terhadap objek atau isi tuntutan tertentu dalam pelayanan menumbuhkan menurut Gronroos (Tjiptono, 2000) *Reputation and credibility* (nama baik dan dapat dipercaya) kriteria ini merupakan *image-related criteria*, pelanggan menyakini bahwa operasi dan penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau

imbangan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Penekanan penghargaan dan sanksi merupakan cara untuk menimbulkan ketaatan yaitu dengan meningkatkan tekanan terhadap individu untuk menampilkan perilaku yang diinginkan melalui hukuman dan ancaman yang merupakan cara untuk mengubah perilaku seseorang. Pemberian sanksi atau penghargaan dirasa perlu untuk memberikan motivasi kepada pemberi layanan DPMPSTSP Kab. Gowa guna perbaikan kinerja. Sejumlah instansi yang memberikan penghargaan terkait standar pelayanan publik yakni Ombudsman RI memberikan piagam penghargaan kepatuhan tinggi yang diberikan hanya kepada yang masuk kategori hijau dimana Kabupaten Gowa memperoleh predikat tersebut pada tahun 2019. Selain itu penghargaan dari Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia mengenai kinerja pelayanan publik yang sudah 3 tahun diperoleh DPMPSTSP Kab. Gowa dengan predikat A- atau memuaskan. menurut Gronroos (Tjiptono, 2000) dimensi kualitas jasa yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan ada tiga kriteria pokok yaitu *outcome-related* (berhubungan dengan

hasil), *process-related* (berhubungan dengan proses) dan *image-related criteria* (berhubungan dengan citra jasa). Namun disisi lain, Adanya konsekuensi dari perilaku yang dilakukan sepertinya tidak ada sanksi tertulis mengenai penerapan standar publik yang ada hanya sanksi sosial dari masyarakat yang dapat mengadukan ketidakpuasan terhadap standar pelayanan yang ada dan inspektorat selaku pengawas internal juga tidak dapat memberikan saksi apabila hasil suvei kepatuhan standar pelayanan publik yang diperoleh suatu dinas masih dalam kategori rendah. Menurut (Marthin, 2014) *reputation* atau nama baik bagi sebuah instansi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pada penerima layanan terhadap jasa yang telah diberikan oleh sebuah instansi dalam memberikan penilaian pada instansi tersebut.

Langkah awal analisis terhadap faktor-faktor kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dalam peningkatan kepatuhan standar pelayanan publik menurut David (2015) menggunakan pendekatan matriks evaluasi faktor internal (MEFI) dan matriks evaluasi faktor eksternal (MEFE) sebagai berikut:

Tabel 2. Analisis IFAS dan EFAS

	<b>Faktor Internal (IFAS)</b>	<b>Bobot</b>	<b>Rating</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Kekuatan (<i>strengths</i>)</b>				
	Adanya peraturan mengenai standar publik	0,19	4	0,76
	Kapasitas kelembagaan pelayanan perizinan dan penanaman modal yang semakin berkembang	0,14	3	0,42
	Dorongan dari Pemda Kab. gowa melaksanakan pelatihan mengenai standar pelayanan	0,18	3	0,54
<b>Kelemahan (<i>Weakness</i>)</b>				
	Sumber daya keuangan yang sangat terbatas	0,15	3	0,45
	Kompetensi dan jumlah sumber daya manusia belum sesuai dengan kebutuhan aplikasi perizinan yang masih belum sempurna	0,19	3	0,57
	perizinan yang masih belum sempurna	0,15	3	0,45
<b>Total</b>		<b>1.00</b>		



Selisih (bobot kekuatan-bobot kelemahan)			8-9 = -1	
No.	Faktor Eksternal (EFAS)	Bobot	Rating	Jumlah
<b>Peluang (<i>Opportunities</i>)</b>				
1	Tuntutan terhadap pelayanan perizinan, non Perizinan dan penanaman modal yang prima, terpercaya dan transparan sangat tinggi	0,19	4	0,38
2	Komitmen yang tinggi dari Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam meningkatkan Standar Pelayanan Publik	0,16	4	0,64
3	Pengembangan kompetensi pegawai sehingga dapat memperlancar dan menjadikan DPMPTSP Kab. Gowa sebagai ikon pelayanan di Kab. Gowa	0,18	4	0,72
4	adanya evaluasi dari masing masing dinas instansi yang menaungi tentang standar pelayanan publik	0,14	4	0,56
<b>Ancaman (<i>Threats</i>)</b>				
1	Kompetensi SDM kurang, sehingga dalam pengembangan pelayanan, terdapat jabatan yang tidak terisi menyebabkan belum optimalnya kuantitas promosi penanaman modal dan pelayanan perizinan	0,16	3	0,48
2	Kurangnya sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan pelayanan yang prima	0,17	3	0,51
<b>Total</b>		<b>1,00</b>		
<b>Selisih (bobot peluang-bobot ancaman)</b>			<b>3-3 = 0</b>	

Analisis melalui matriks IFAS dan EFAS kemudian menentukan strategi menggunakan diagram bantu dengan menentukan posisi titik X dan Y.

Untuk menentukan titik X, maka:  $x = \frac{S-W}{2} = \frac{1,72-1,47}{2} = 0,125$

Untuk menentukan titik Y, maka:  $y = \frac{O-T}{2} = \frac{2,3-0,99}{2} = 1,31$

Berdasarkan hasil analisis terhadap faktor internal dan eksternal diketahui titik koordinatnya terletak pada

(0,125 : 1,31) dimana di ketahui bahwa strategi peningkatan kepatuhan standar pelayanan publik dengan menggunakan MEFI dan MEFE berada di kuadran I artinya DPMPTSP Kab. Gowa dalam meningkatkan kepatuhan standar pelayanan publik memiliki kekuatan dan peluang yang sangat besar. Fokus strategi yang harus di lakukan adalah memanfaatkan peluang yang ada sehingga dapat meningkatkan kepatuhan standar pelayanan publik.

Tabel 34. Matriks Analisis SWOT

<p style="text-align: center;">Faktor Internal</p> <p style="text-align: center;">Faktor eksternal</p>	<p style="text-align: center;"><b>KEKUATAN (STRENGHT)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya peraturan mengenai standar publik</li> <li>2. Kapasitas kelembagaan pelayanan perizinan dan penanaman modal yang semakin berkembang</li> <li>3. Adanya dorongan Pemda Kab. Gowa melaksa-nakan pelatihan mengenai standar pelayanan</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>KELEMAHAN (WEAKNESS)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sumber daya keuangan yang sangat terbatas</li> <li>2. Kompetensi dan jumlah sumber daya manusia belum sesuai dengan kebutuhan</li> <li>3. aplikasi perizinan yang masih belum sempurna</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>PELUANG (OPPORTUNITY)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tuntutan pelayanan perizinan, non Perizinan dan penanaman modal yang prima, terpercaya dan transparan sangat tinggi</li> <li>2. Komitmen y tinggi dari Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam meningkatkan Standard Pelayanan Publik</li> <li>3. Pengembangan kompetensi pegawai sehingga dapat memperlancar dan menjadikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai ikon pelayanan di Kabupaten Gowa</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>STARATEGI SO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan standar pelayanan dengan mengacu kepada peraturan yang ada</li> <li>2. Mengoptimalkan dukunga dari PEMDA dan DPRD dalam meningkatkan standar pelayanan publik</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>STRATEGI WO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan kompetensi dan SDM di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</li> <li>2. Memanfaatkan komitmen PEMDA dan DPRD dalam meningkatkan stndar peayanan publik</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>ANCAMAN (THREAT)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kompetensi SDM yang kurang sehingga dalam pengembangan pelayanan, terdapat jabatan yang tidak terisi menyebabkan belum optimalnya kuantitas</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>STRATEGI ST</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. meningkatkan kompetensi SDM melalui pelatihan yang dilakukan PEMDA.</li> <li>2. Melengkapi sarana dan prasarana standar pelayanan sesuai</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>STRATEGI WT</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan jumlah Kompetensi dan SDM untuk mengotimalkan kinerja DPMPTSP Kab. Gowa</li> </ol>

<p>promosi penanaman modal dan pelayanan perizinan</p> <p>2. Kurangnya sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan pelayanan yang prima</p>	<p>Undang-Undang No. 25 Tahun 2009</p>	<p>2. Menyempurnakan aplikasi perizinan</p> <p>3. Melengkapi sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan pelayanan yang prima</p>
--	--	--

Berdasarkan tabel matriks analisis SWOT, maka strategi peningkatan kepatuhan standar pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Gowa menggunakan strategi SO yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan standar pelayanan dengan mengacu kepada peraturan yang ada
2. Mengoptimalkan dukungan dari PEMDA dan DPRD dalam meningkatkan standar pelayanan publik

(Wena, 2012) pemecahan masalah dipandang sebagai sebuah proses untuk menemukan kombinasi Antara sejumlah aturan yang dapat diterapkan dalam upaya mengatasi situasi yang baru. Menurut (Ahmad Fauzan, 2016), Pemecahan masalah merupakan suatu usaha atau sebuah proses untuk menemukan solusi dari suatu masalah.

## PENUTUP

Hasil penelitian menunjukkan unsur kepatuhan (1) pihak otoritas yang menuntut standar pelayanan adalah masyarakat; (2) pihak yang dituntut untuk melakukan kepatuhan standar pelayanan publik pada penyelenggara layanan DPMPTSP Kab. Gowa; 3) objek atau isi tuntutan yakni Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 4) konsekuensi yang didapat berupa penghargaan dari instansi terkait. Analisis SWOT DPMPTSP Kab. Gowa memiliki kekuatan dan peluang

yang tinggi dalam meningkatkan kepatuhan standar pelayanan publik.

Kebaruan penelitian ini adalah dalam peneliti menggunakan unsur-unsur kepatuhan menurut Baron dan Byrne untuk melihat tingkat kepatuhan organisasi dengan analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan kaitan kekuatan kepatuhan organisasi dengan adanya dorongan dari Pemerintah Daerah Kab. Gowa melaksanakan pelatihan mengenai standar pelayanan.

Adanya aturan yang jelas mengenai standar pelayanan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi pedoman bagi DPMPTSP Kab. Gowa dalam meningkatkan standar pelayanannya serta dengan adanya dukungan dari PEMDA dan DPRD yang memberikan pelatihan sebagai tanggapan penilaian dari beberapa instansi harus dimanfaatkan sebaik mungkin DPMPTSP Kab. Gowa agar terjadi peningkatan standar kepatuhan dipenilaian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adya Barata, Atep. , 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* cet 2. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Baron, Robert A dan Byrne, Donn. 2004. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Erlangga.
- David, Fred R; David, Forest R. 2015. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Salemba Empat.

- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fadillah, Akhmad, 2018. *Strategi Meningkatkan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau)*. JOM FISIP Vol. 5 No. 1 April 2018
- Fajrina, R. 2012. *Pengaruh Perusahaan dan Komunaksi Word-of-mouth Terhadap Pembuatan Keputusan Melamar Kerja*. *Jurnal Universitas Indonesia*, 27.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta :Gava Media 250.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta Raja Grafindo Persada.
- Koetler, K. 2012. *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12). Jakarta : Erlangga.
- Laksana, fajar. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Maulidiah, S. 2014. *Pelayanan Publik* Yogyakarta : Indra Prahasta.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Roy, Marthin, T. 2014. *Pengaruh Citra Merek dan Reputasi Perusahaan terhadap Keputusan Pembelian*. *Jurnal Program Strata-1 Manajemen Ekstensi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis USU*.
- Septiandini, Rikka. 2020. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi*. *Journal of Public Administration and Sociology of Development* Vol.1, NO. 2, Desember 2020
- Siagian, P. Sondang. 2003. *Manajemen Strategik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sofyan, Iban. 2015. *Manajemen Strategi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta :Andi Offset.
- Wena, M. 2012. *Strategi Pembelajaran Inovatif Kontemporer*; Jakarta: Bumi Aksara.