

## **PENERAPAN PRINSIP *CITIZEN'S CHARTER* DI KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN GOWA**

**Nirmalasari<sup>1\*</sup>, Budi Setiawati<sup>2</sup>, Burhanuddin<sup>3</sup>**

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### **Abstract**

*The study aimed to find out how openness of service, responsiveness, and public complaints about service available at the Office of Investment and Integrated Services of One Door Gowa Regency. This study used descriptive method. The number of informants in this study was 6 people. The results of this study showed that the DPM PTSP of Gowa Regency had not fully implemented the Citizen's Charter Principle as Oliver and Drewry's theory of service openness, service responsiveness, and service grievance, because there was no collaboration with independent oversight institutions and sign service Charters; no publication of the complete organizational structure with the names of authorized officials and publication of service fees manually and online; there was no publication of information on performance targets and performance achievements online; did not yet have regulations regarding guaranteeing equal rights for service recipients; there was no collaboration with an independent agency as a mediator between the DPM PTSP Gowa Regency with the service recipient if there was no agreement to resolve complaints.*

**Keywords:** *principles of citizen's charter, quality of licensing service*

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana keterbukaan pelayanan, daya respon, dan keluhan masyarakat tentang pelayanan yang ada di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 6 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPM PTSP Kabupaten Gowa belum sepenuhnya menerapkan Prinsip *Citizen's Charter* sebagaimana teori Oliver dan Drewry yakni keterbukaan pelayanan, daya respon pelayanan, dan keluhan pelayanan, karena belum ada kerjasama dengan lembaga pengawasan independen dan tanda *charter* (petunjukarah) pelayanan; belum ada publikasi struktur organisasi lengkap dengan nama-nama pejabat yang berwenang dan publikasi biaya pelayanan secara manual dan daring; belum ada publikasi informasi target kinerja dan capaian pelaksanaan kinerja secara daring; belum memiliki peraturan mengenai jaminan kesamaan hak bagi penerima layanan; belum adanya kerjasama dengan lembaga independen sebagai mediator antara pihak DPM PTSP Kabupaten Gowa dengan penerima layanan apabila tidak terjadi kesepakatan penyelesaian keluhan dan pengaduan.

**Kata Kunci:** prinsip citizen's charter, kualitas pelayanan perizinan

---

\* nirmalasari@gmail.com

## PENDAHULUAN

*Citizen's Charter* atau kontrak pelayanan merupakan pendekatan baru dalam pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian atau unsur yang paling penting. Kontrak pelayanan digunakan untuk membuat kesepakatan bersama dan dapat memberikan kepastian pelayanan yang meliputi waktu, biaya prosedur serta cara memberikan pelayanan yang baik. Tujuan terbentuknya kontrak pelayanan yaitu agar membuat pelayanan publik menjadi semakin baik, bersifat non partisipan, tidak diskriminatif, responsif, transparan dan bertanggung jawab atau akuntabel, maka perumusan kontrak pelayanan harus melibatkan unsur pengusaha, tokoh masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), media, dan khalayak masyarakat.

Pendekatan baru untuk melibatkan warga *stakeholders* dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan melalui maklumat pelayanan atau kontrak pelayanan. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) mengadopsi *Citizen's Charter* dengan mengembangkan maklumat pelayanan, yaitu perjanjian dari penyelenggara kepada pengguna tentang bagaimana pelayanan akan

diselenggarakan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara kebutuhan publik. *Citizen's Charter* mendorong penyedia layanan untuk bersama dengan pengguna layanan dan pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) lainnya untuk menyepakati jenis, prosedur, waktu, biaya, serta cara pelayanan. Kesepakatan tersebut harus mempertimbangkan keseimbangan hak dan kewajiban antara penyedia layanan, pengguna layanan, serta *Stakeholders*. Kesepakatan ini akan menjadi dasar praktek penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPM PTSP Kabupaten Gowa melakukan publikasi standar pelayanan dengan bahasa yang sangat jelas, standar pelayanan dan SOP pelayanan mencakup; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk pelayanan; sarana, prasarana dan fasilitas; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran dan masukan. Akan tetapi belum dilakukan kerjasama dengan lembaga pengawasan

independen untuk memperkuat pengawasan pelayanan dan belum ada tanda *charter* (penunjuk arah) pelayanan yang dapat memudahkan pelayanan. Oleh karena itu *citizen's charter* menawarkan adanya sesuatu “kesepakatan” antara pihak penyedia dan pengguna layanan untuk saling memahami hak dan kewajiban masing-masing, sehingga tidak terjadi saling memaksakan kehendak.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemberi layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang harus digerakkan dan disosialisasikan secara terbuka. Pelayanan publik diartikan yaitu untuk melayani keperluan publik ate masyarakat yang mempunyai kepentingan.

Sedangkan menurut kemenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilakukan oleh petugas pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta adanya pelaksanaan dan ketentuan yang diatur oleh perundang-undangan.

Menurut Savas (1987:62) Pelayanan oleh pemerintah (government service) adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah melalui bawahannya. Sedangkan berdasarkan Mahmudi

(2010:223), pelayanan publik yaitu segenap aktivitas pelayanan yang telah terlaksana pada pengelola fasilitas publik agar upaya dapat membutuhkan kepentingan publik serta melaksanakan ketetapan hukum perundang-undangan.

*Citizen's charter* diperkenalkan pertama kali di Inggris pada waktu Perdana Menteri *Margareth Thatcher*. Pada awalnya merupakan sebuah dokumen yang membawa hak; hak dan kewajiban-kewajiban yang terkait baik dari dalam diri *providers* maupun bagi *customers*. Istilah *citizen's charter* pada mulanya ditujukan untuk konsumen bantuan ataupun clien (*customers* atau *client*), bukan untuk seluruh warga Negara (*Citizen*). Namun, istilah yang salah kaprah ini ditujukan tetap untuk seluruh masyarakat sebagai pengguna jasa. *Citizen's Charter* sesekali saja disebut sebagai *Costumer's Charter*, *Client's Charter*. Dalam bandingan kata yang tepat dari *citizen's charter* dalam bahasa Indonesia, salah satu terjemahan yang kiranya dapat mewakili makna sering disebut dengan “Kontrak Pelayanan”.

Pada dasarnya kontrak pelayanan adalah strategi modern untuk pelayanan negara yang memuat pengguna pelayanan untukakar kepentingan serta bagian yang sangat penting. *Citizen's charter* (kontrak pelayanan) merupakan

buah perjanjian antara dua pihak, penyelenggara, serta pelayanan mengenai penerapan pelayanan yang akan terwujud. *Citizen's charter* merupakan suatu strategi di dalam pengurusan pelayanan negara yang memuat pemakai pelayanan sebagai pusat layanan. Artinya kepentingan pemakai pelayanan harus layak sebagai pengarah penting keseluruhan pada prosedur pengelolaan fasilitas. Tujuan atau kegunaan utama dari *Citizen's Charter* adalah membuat pelayanan menjadi lebih responsif. Responsif dengan kebutuhan masyarakat, transparan baik dari segi waktu, biaya, maupun cara pelayanan, serta akuntabel.

Untuk menggapai arti tersebut, *Citizen's Charter* menggerakkan fasilitator demi bersama-sama beserta pemakai pelayanan serta orang yang mempunyai kepentingan (*stakeholders*) demi membenarkan bentuk, prosedur, waktu, biaya, serta pelayanan. Persetujuan tersebut perlu mempertimbangkan keadilan hak dan kewajiban penyedia pelayanan, pengguna pelayanan, serta *stakeholders*. Kesepakatan yang nantinya akan sebagai dasar praktek pengelolaan pelayanan publik. selama itu kenyataan pelayanan sebagaimana diatur dalam peraturan pelayanan Publik hanya berisi kewajiban pengelolaan pelayanan

memastikan serta melaksanakan penjelasan kemampuan pengendalian didalam menjalankan pelayanan sesuai standar pelayanan yang meliputi: dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, Jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana dan atau pelayanan; kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, jumlah pelaksana, gadai fasilitas yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, gadai ketenangan serta kedamaian pelayanan di dalam bentuk kewajiban agar memberikan kenyamanan, lepas dari bahaya, serta resiko keragu-raguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

*Citizen's charter* menawarkan suatu model untuk mengenali, kebutuhan dan harapan warga pengguna layanan seperti misalnya melalui adanya survei layanan birokrasi pelayanan secara berkala 6 bulan sekali akan melakukan peninjauan kebutuhan dalam bentuk survei dalam bentuk layanan, terutama untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan selama ini telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan warga pengguna lainnya. "*Smiling bureaucracy*" ataupun birokrasi yang murah senyum, mungkin inilah istilah

yang sangat tepat untuk menggambarkan dambaan masyarakat akan perubahan sosok budaya dan 'mindset' dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Bertepatan atas terjadinya perpindahan paradigma, mulai paradigma wewenang maupun ke paradigma pelayanan, beberapa deretan birokrasi di daerah meminta mampu segera melayani perbaikan norma birokrasi yang makin baik, ramah, serta mengembangkan "budaya melayani" kepada masyarakat. Untuk melakukan proses pelebagaan *citizen's charter* pada pengaturan pelayanan perizinan dan non perizinan di DPM PTSP Kabupaten Gowa.

Sinambela (2006:6), Secara teoritis, harapan pelayanan publik pada dasarnya untuk memuaskan pelayanan masyarakat.

Wahyudi Kumorotomo (2007) menegaskan bahwabanyak keadaan yang berkelakuan fungsional *citizen charter*, yaitu bahwa hal itu hendak bisa dijadikan menjadi gaya rumusan pada persetujuan bersama yang bersifat terbuka, seperti instrument publik demi mengatur pengelolaan pelayanan, serta juga sebagai demi guna mengontrol kewenangan serta tanggung jawab pada konsumen atau fasilitator pelayanan secara seimbang dan adil. Dengan begitu anggapan yang diperoleh di

dalam *good governance* betul searah melalui *citizen charter*, merupakan fasilitas Negara yang hendak sebagai tanggung jawab bersama antara pemerintah, swasta, dan masyarakat pengguna pada umumnya.

Menurut Oliver dan Drewry (1996:28) menyatakan bahwa ada 5 dimensi *citizen's charter* yaitu Standar yang lebih tinggi, Keterbukaan, Informasi, Daya respon, dan Keluhan. Jika merujuk realita layanan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa adanya ketebukaan pelayanan di DPM PTSP seperti mencantumkan jam pelayanan serta syarat-syarat tentang pengurusan. Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, pasal 23 ayat (5) menyebutkan bahwa penyelenggaraan berkewajiban menyediakan informasi kepada masyarakat secara terbuka dan mudah akses. Pentingnya keterbukaan di DPM PTSP karna pemerintah berkewajiban untuk melayani setiap masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan pelayanan publik.

Adanya daya respon pelayanan pada kantor DPM PTSP dilihat dari tingkat respon pegawai, kepekaan dan kemampuan intstitusi akan kebutuhan pelayanan hasil wawancara informan penelitian memberikan gambaran

bahwa respon pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan penerima cukup baik dan Semua pegawai menyapa setiap penerima layanan yang datang. Pegawai cukup responsif dalam memberikan pelayanan dengan melayani penerima layanan sesuai antrian. Selain itu DPM PTSP juga memiliki kepekaan dan kemampuan untuk menyediakan prasarana pelayanan berupa ruangan pelayanan, loket informasi pelayanan, loket pengaduan dan ruang konsultasi pelayanan serta tersedianya ruang tunggu yang nyaman bagi para penerima layanan.

*Citizen's charter* merupakan pedoman bagi penyelenggaraan pemerintah, yang akan menjadi kompas dalam navigasi arah perkembangan pemerintah dan pelayanan publik. Para warga hendaknya membangun sebuah kesepakatan dengan penyelenggara pemerintah mengenai visi dan misi pemerintah. Kesepakatan yang dibangun mencakup bagaimana pemerintah dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan kesejahteraan, kualitas hidup, kenyamanan dan kepastian hukum serta lingkungan yang terjaga.

Dalam penelitian ini dimulai dari rumusan masalah yang selanjutnya dirumuskan dalam rumusan masalah dan dikaji berdasarkan teori-teori dan

tinjauan pustaka. Adapun yang menjadi fokus penelitian yaitu indikator yang terkandung dalam Penerapan Prinsip *Citizen's Charter* di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa. Tujuan yang diinginkan yaitu agar pelayanan yang ada pada kantor tersebut berjalan dengan baik.

Fokus penelitian sangat berguna bagi penulis karna mempermudah dalam membuat keputusan yang tepat yaitu tentang data mana yang diperlukan ataupun data mana yang tidak diperlukan. Menurut moleong (2007:97), fokus penelitian yang dimaksud yaitu untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna untuk memilih data yang relevan atau akurat. Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat dilihat bahwa focus penelitian sangatlah penting, sehingga dalam penelitian ini fokus penelitiannya adalah penerapan prinsip *citizen's charter* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.

Keterbukaan adalah keadaan yang memungkinkan ketersediaan informasi yang dapat diberikan dan dapat diperoleh masyarakat luas yang memperoleh pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.

Daya respon dalam pelayanan publik merupakan kepekaan atau kemampuan suatu pegawai untuk menangkap apa yang menjadi keinginan atau kebutuhan masyarakat pengguna layanan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.

Keluhan adalah sebuah informasi yang diberikan oleh pelanggan karena rasa ketidaksesuaian dalam menerima pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.

### **METODE PENELITIAN**

Waktu Penelitian ini berlangsung selama dua bulan, terhitung mulai pada tanggal 29 Juni 2019-29 Agustus 2019. Lokasi Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa. Dengan tujuan ingin mengetahui penerapan prinsip *citizen's charter* pada kantor tersebut.

Adapun jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, dimana dalam penelitian yang dilakukan untuk mengetahui dan menggambarkan bagaimana bentuk pelayanan dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait pelayanan yang ada di Kantor Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.

Tipe penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi dengan didukung data kualitatif sebagaimana peneliti berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita, pendirian sikap, penilaian dan permasalahan yang terjadi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa. Sumber data yang diperoleh adalah data primer data data sekunder.

Teknik penentuan informasi yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, menurut Sugiono “teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiono 2010). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi dan wawancara.

Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis model interaktif. Menurut miles dan huberman (1992:77), dalam model interaktif ada 3 kelompok analisis yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi sumber, teknik dan waktu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa memiliki jumlah pegawai sebanyak 41 orang, terdiri dari 20 (dua puluh) orang laki – laki dan 21 (sembilan belas) orang perempuan, dengan status, golongan dan eselonering sebagai berikut:

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa dengan kelembagaan yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 11 tahun 2016 ini makin dituntut untuk meningkatkan kinerjanya berdasarkan pelaksanaan tugas dan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan. Untuk meningkatkan iklim penanaman modal dan iklim usaha sesuai prioritas nasional dan daerah maka kualitas tatakelola dan kinerja DPM-PTSP Kabupaten Gowa dituntut lebih maksimal dan tentu saja harus tidak terlepas dari dukungan dan koordinasi dari instansi maupun lembaga-lembaga lainnya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa melaksanakan dua fungsi sekaligus yaitu fungsi pelayanan dan fungsi pembangunan. Fungsi pembangunan artinya bahwa Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa ikut melaksanakan program-program pembangunan melalui optimalisasi pemanfaatan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Sedangkan untuk fungsi pelayanan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa bertugas melayani masyarakat sesuai prinsip-prinsip *good governance* melalui pelayanan yang prima.

Pendekatan baru untuk melibatkan warga dan *stakeholders* dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan melalui maklumat pelayanan atau kontrak pelayanan. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) mengadopsi *citizen's charter* dengan mengembangkan maklumat pelayanan, yaitu menetapkan suatu janji dari penyelenggara kepada pengguna tentang bagaimana pelayanan akan diselenggarakan. Sebagai sebuah janji, maklumat dibuat oleh penyelenggara tanpa melibatkan para pengguna atau pemangku kepentingan. Sedangkan seharusnya kita menerapkan kontrak pelayanan, yang merupakan hasil kesepakatan antara birokrasi pelayanan dengan warga pengguna dan para pihak yang berkepentingan lainnya tentang pelayanan apa yang akan diberikan,

waktu, biaya, dan cara penyelenggaraannya.

*Citizen's charter* sebagai suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan. *Citizen's charter* mendorong penyedia layanan untuk bersama dengan pengguna layanan dan pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) lainnya untuk menyepakati jenis, prosedur, waktu, biaya, serta cara pelayanan. Kesepakatan tersebut harus mempertimbangkan keseimbangan hak dan kewajiban antara penyedia layanan, pengguna layanan, serta *stakeholders*. Kesepakatan ini nantinya akan menjadi dasar praktek penyelenggaraan pelayanan publik.

Keterbukaan adalah keadaan yang memungkinkan ketersediaan informasi yang dapat diberikan dan dapat diperoleh masyarakat luas yang memperoleh pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Gowa. Keterbukaan pelayanan pada DPM PTSP Kabupaten Gowa.

### **Publikasi Instrumen Layanan**

Instrumen layanan adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu proses

sebuah kegiatan, mengumpulkan, mengolah, menganalisa, dan menyajikan data-data secara sistematis, dan objektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan. Ada beberapa instrumen layanan yang menjadi obyek kajian peneliti yaitu prosedur layanan, biaya layanan, dan jadwal layanan. Adapun uraiannya sebagai berikut:

### **1. Publikasi Prosedur Layanan**

Prosedur layanan yang dimiliki oleh DPM PTSP tersedia dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP ini telah terpublikasi di website dan termuat pada brosur yang dibagikan kepada para pelanggan. Hal ini berarti prosedur layanan telah terpublikasi dan diumumkan secara terbuka.

Hasil wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di Kantor DPM PTSP sangat transparan dikarenakan keterbukaan publikasi sangat jelas dan prosedur pelayanan juga sudah dipublikasikan di website, media sosial bahkan di brosur jadi jika masyarakat ingin mendaftar atau membuat berkas atau permohonan usaha dan non usaha bisa mendaftar secara langsung atau mendaftar melalui Web:oss.go.id dan sudah terinput atau website. Selain itu, peneliti melakukan wawancara dengan MR selaku sekretariat di Kantor Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.

## **2. Publikasi Biaya Layanan**

Di Kantor DPM PTSP Kabupaten Gowa telah mempublikasikan biaya layanan namun bersifat internal atau masih terbatas. Publikasi biaya layanan belum diinformasikan di website, ruang pelayanan dan brosur.

Hal ini menunjukkan bahwa biaya layanan belum sepenuhnya dipublikasikan. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa keterbukaan biaya layanan telah dipublikasikan, namun bersifat internal atau masih terbatas. Namun, pada tahun 2018 hingga sekarang ini tidak dikenakan retribusi atau biaya apapun kecuali izin mendirikan bangunan atau pajak reklame pada kantor DPM PTSP Kabupaten Gowa.

## **3. Publikasi Jadwal Layanan**

Publikasi jadwal layanan pada DPM PTSP Kabupaten Gowa sudah mempublikasikan jadwal pelayanannya baik melalui brosur maupun secara langsung. hal ini bermanfaat agar investor atau yang ingin mengurus surat perizinan dan non perizinan bisa dengan mudah mengetahui jadwal yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa jadwal atau waktu penyelesaian sudah tertera pada brosur sehingga investor bisa mudah mengetahui jadwal pelayanan yang ada pada kantor DPM PTSP Kabupaten Gowa dan juga sudah terpajang pada ruang pelayanan namun dilihat di brosur sehingga penerima layanan juga dapat mengetahui langsung melalui brosur yang tersedia di kantor PTSP DPM dan sudah dipublikasikan lewat website. Argumentasi ini juga diperkuat dengan hasil wawancara KR yang bekerja di Sub Bagian Perencana Dan Pelaporan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa.

## **Sosialisasi**

Maksud dan tujuan sosialisasi yang dikantor ini selain untuk memberikan pengetahuan tentang pentingnya pelaku usaha membuat izin dan sebagai menarik investor untuk berinvestasi di Gowa. DPM PTSP sering mengadakan sosialisasi di 18 kecamatan setiap tahunnya tentang masalah perizinan dan non perizinan. DPM PTSP Gowa kerjasama Direktorat Jenderal Pajak mengadakan Sosialisasi Perpajakan dan Pelaporan Kegiatan Bagi Pelaku Usaha.

Di DPM PTSP ini sudah ada yang namanya otodidak yang artinya belajar sendiri tanpa bantuan orang lain. Maksud dan tujuan otodidak yaitu dapat mengajarkan kedisiplinan dalam mengatur waktu kerja, menjadi sosok yang mandiri karna telah terbiasa belajar sendirian, bekerja secara otodidak mengajarkan untuk berpikir dengan cara yang baru dan kreatif, rasa penasaran pada sesuatu akan meningkat saat belajar secara otodidak, dan belajar secara otodidak berarti harus siap dalam menghadapi rintangan apapun saat belajar. (2) Melakukan pameran DPM PTSP sering melakukan pameran untuk menarik suatu investor agar bisa berinvestor di DPM PTSP Gowa dan DPM PTSP Gowa mengangkat tema “Aladdin” pada Beautiful Malino Tahun 2019 acara tahunan pemerintahan Kabupaten Gowa yang menjadi tahun ke tiga diadakan “Beautiful Malino” pekan lalu kembali sukses diadakan.

### **Daya Respon**

Daya respon adalah kepekaan yang tinggi terhadap kebutuhan konsumen; konsumen diminta pendapatnya mengenai pelayanan yang diberikan. Daya respon dalam pelayanan publik merupakan kepekaan atau kemampuan suatu organisasi

penyelenggara publik untuk menangkap apa yang menjadi keinginan atau kebutuhan masyarakat pengguna layanan, dan melakukan *citizen's charter* akan membuat pelayanan publik lebih responsif terhadap pengguna layanan. Daya respon pelayanan pada DPM PTSP Kabupaten Gowa dilihat dari tingkat respon pegawai, kepekaan dan kemampuan pelayanan perizinan akan kebutuhan pelayanan.

### **Penambahan Ruang Pelayanan**

DPM PTSP telah menambahkan ruang pelayanan agar para investor atau yang membuat surat perizinan dan non perizinan bisa puas dalam pelayanan. Maksud dan tujuan untuk penambahan ruang pelayanan agar masyarakat gampang melakukan pendaftaran lewat online.

Dari hasil wawancara MR selaku Kepala Bidang DPM PTSP bisa disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan yang baik maka pegawai harus memberikan pelayanan yang baik misalkan harus sesuai antrian dan selain itu DPM PTSP Kabupaten Gowa menyediakan prasarana pelayanan berupa ruangan pelayanan, loket informasi pelayanan, loket pengaduan serta ruang tunggu yang nyaman agar masyarakat juga bisa puas dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa ada penambahan ruangan yaitu adanya ruang menyusui dan ruang pengaduan online atau disebut dengan ruang kopi manis atau bisa disebut dengan konsultasi pengaduan dan informasi masalah perizinan dan investasi yang bertujuan agar masyarakat gampang melakukan pengaduan lewat online.

### **Pembukaan Loker Pengaduan**

Loker pengaduan sangat bermanfaat bagi semua instansi karna melalui loker pengaduan maka para pegawai bisa mengetahui keluhan masyarakat atau investor yang ingin berinvestasi agar para pegawai bisa langsung menangani apa saja keluhan masyarakat yang datang di kantor DPM PTSP Kabupaten Gowa.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa gaya pemberian pelayanan oleh pegawai sudah cukup baik dan sesuai dengan prosedur yang ada. Ini dapat dilihat dari respon pengguna jasa. Gaya memberikan pelayanan harus dapat menanggapi keluhan, masalah lewat pelayanan pengaduan dan yang petugas siap memberikan layanan yang baik.

### **Adanya Ruang Konsultasi Pelayanan**

DPM PTSP menyediakan ruang konsultasi pelayanan agar dapat menangani kondisi dan pemasalahan yang dialami investor atau masyarakat agar bisa mengentaskan masalah yang dialami oleh masyarakat yang mempunyai keluhan.

Dari hasil wawancara memberikan gambaran bahwa kepekaan dan kemampuan institusi pelayanan perizinan akan kebutuhan pelayanan sudah bagus dengan tersedianya ruang tunggu yang nyaman bagi para penerima layanan, informasi pada papan struktur dan brosur yang memuat informasi pelayanan perizinan, tersedia loker pengaduan. Selain itu terdapat ruang konsultasi bagi penerima layanan serta penerima layanan dapat mengakses informasi pelayanan melalui website.

### **Keluhan**

Keluhan (*grievances*) yaitu tingkat respon terhadap keluhan-keluhan yang ada (termasuk mediator lokal yang terkait penanganan klaim-klaim minor) perbaikan yang memadai termasuk dengan kompensasi yang tepat. Keluhan adalah sebuah informasi yang diberikan oleh pelanggan karena

rasa ketidaksesuaian dalam menerima pelayanan.

### **Adanya Angket Untuk Mengumpulkan Informasi**

Angket untuk mengumpulkan informasi sudah ada di kantor DPM PTSP namun belum maksimal digunakan karena para pegawai hanya membagikan kusioner kepada para pelaku usaha atau investor untuk mengetahui kritikan serta saran yang akan diterima melalui pendapat masyarakat tentang bagaimana pelayanan di Kantor DPM PTSP Kabupaten Gowa.

### **Publikasi Info Pelayanan**

Publikasi Info pelayanan sangat bermanfaat bagi pelaku usaha karena mereka bisa mudah mengetahui apa saja masalah info pelayanan yang ada di Kantor DPM PTSP Kabupaten Gowa sehingga masyarakat bisa mengehui secara mudah dengan membuka website.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa info pelayanan sudah dipublikasikan di website, email maupun di brosur namun belum maksimal dipublikasikan karena adanya struktur organisasi yang belum lengkap

dengan nama-nama pegawai yang ada dalam instansi tersebut serta retribusi juga belum ada dalam website DPM PTSP.

### **Adanya Kotak Saran**

Kotak saran dibuat untuk tujuan menerima aspirasi, kritik, pendapat dan perbaikan dari masyarakat dan bertujuan untuk menampung masukan dalam rangka mengukur kinerja pelayanan. Namun kotak saran di Kantor DPM PTSP belum menggunakan kotak saran secara maksimal karna biasanya masyarakat hanya memberikan kritikan serta saran melalui blog, situs serta melalui medsos.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kotak saran belum di pakai secara maksimal Karena pelaku usaha atau masyarakat cuman sering memberikan saran lewat media, email atau website jadi jarang untuk memberikan kritik dan saran secara langsung di kantor DPM PTSP.

## **KESIMPULAN**

DPM PTSP Kabupaten Gowa belum sepenuhnya menerapkan prinsip *citizen's charter* sebagaimana teori Oliver dan Drewry, yakni keterbukaan (*openness*) pelayanan, daya respon (*responsiveness*) pelayanan, keluhan

(*grievances*) pelayanan, karena belum ada kerjasama dengan lembaga pengawasan independen dan tanda *charter* (petunjuk arah) pelayanan, belum ada publikasi struktur organisasi lengkap dengan nama-nama pejabat yang berwenang dan publikasi biaya pelayanan secara manual dan daring, belum ada publikasi informasi target kinerja dan capaian pelaksanaan kinerja secara daring, belum memiliki peraturan mengenai jaminan kesamaan hak bagi penerima layanan, belum adanya permintaan tanggapan penerima layanan oleh pegawai atas pelayanan yang diberikan, belum adanya kerjasama dengan lembaga independen sebagai mediator antara pihak DPM-PTSP Kabupaten Gowa dengan penerima layanan apabila tidak terjadi kesepakatan penyelesaian keluhan atau pengaduan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Hayat, S, AP., M.Si. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
- Karjuni Dt. Maani, 2010. "Citizen's Charter: Terobosan Baru Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik" Vol, VI, No 2 Th. 2010
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi kedua*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.
- Milles, B. Mathew dan A. Michael, Hubberman. 1992. *Qualitative Data Analysis*, Penerjemah : Tjetjep Rohendi Rohidi, 2009. Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber tentang Metode-metode baru. Universitas Indonesia Press. Jakarta.
- Savas, ES. 1987. "*Privatization: The Key to Better Government*" Chatham, House Publisher, Chatham. New Jersey.
- Sinambela, Lijan Poltak et al. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono, P.D. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif*.
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Wahyudi Kumorotomo, 2007. *Citizen's Charter (Kontrak Pelayanan) Pola Kemitraan Strategis Untuk Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik*, Makalah Pada Seminar Persadi, Pekanbaru, hal 6.