

PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PENINGKATAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KABUPATEN ENREKANG

Yusriani^{1*}, Lukman Hakim², Nurbiah Tahir³

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 purpose of this study was to determine organizational communication in the One Stop Investment and Integrated Service Office, to know the minimum service standards that exist in the One Stop Investment and Integrated Service Office, and to find out how strong influence organizational communication had on the improvement of minimum service standards at The Office of Investment and One Stop Services of Enrekang Regency. This study used quantitative methods. The research data were collected using data collection techniques using a questionnaire in the form of a checklist and documentation. The data were analyzed using descriptive statistics with a simple linear regression formula. The data was explained in the form of tables, the frequency and narrative results of the processed data with the help of SPSS. The results showed that there was an influence of organizational communication on improving the minimum service standards in the Office of Investment and One Stop Services in Enrekang Regency which was very significant, namely the value of $t_{count} > t_{table} = (10.473 > 1.675)$, so H_0 was rejected, meaning that there was a significant effect.

Keywords: *influence, organizational communication, minimum service standards*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi organisasi di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, mengetahui standar pelayanan minimal yang ada di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta mengetahui seberapa besar Pengaruh Komunikasi organisasi Terhadap Peningkatan Standar Pelayanan Minimal di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) dalam bentuk *checklist* dan dokumentasi. Data tersebut dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dengan rumus regresi linear sederhana. Data dijelaskan dalam bentuk tabel, frekuensi dan hasil narasi hasil olahan data dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh komunikasi organisasi terhadap peningkatan standar pelayanan minimal di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten enrekang yang sangat signifikan yaitu Nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = (10,473 > 1,675)$ maka H_0 ditolak, artinya bahwa ada pengaruh secara signifikan antara Komunikasi Organisasi dengan Standar Pelayanan Minimal.

Kata Kunci: pengaruh, komunikasi organisasi, standar pelayanan minimal

* yusriani@gmail.com

PENDAHULUAN

Organisasi merupakan elemen kemasyarakatan, yang terdiri dari sekumpulan orang yang saling bekerjasama untuk bagaimana kemudian dapat menjangkau tujuan yang sistematis atau terstruktur sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti halnya dengan inti dari pada kemasyarakatan, organisasi atau lembaga yang terdiri dari beberapa individu dan konteks sosial ekonomi, budaya, dan motivasi yang berbeda (Muhammad, 2009).

Komunikasi yang baik dan dorongan orang-orang dari berbagai konteks yang berselisih paham yang dapat mengajak kepribadian perseorangan dan melahirkan masalah dalam dari jalannya kelembagaan, karena dapat membawa dampak terjadinya kontroversi nilai-nilai perseorangan yang dapat merupakan penyebab terganggunya suatu upaya meraih dari pada orientasi organisasi tersebut.

Sebuah organisasi dibentuk untuk bisa mencapai suatu tujuan. Tujuan merupakan sesuatu yang diharapkan organisasi. Keberhasilan dalam mencapai tujuan tersebut, perlu adanya komunikasi yang baik dari setiap pegawai dalam menyampaikan pesan

berinteraksi terhadap program-program Pemerintah dalam mengoperasikan unit-unit kerja yang terdapat dalam sebuah organisasi atau instansi.

Sebagaimana ketentuan dalam pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah maka pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal yang menggantikan peraturan sebelumnya, Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Dalam peraturan ini dijelaskan bahwa standar pelayanan minimal atau biasa disingkat dengan SPM adalah suatu ketentuan mengenai suatu jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib pemerintah yang berhak diperoleh oleh setiap Warga Negara secara minimal.

Komunikasi organisasi berpengaruh penting, pentingnya komunikasi organisasi dalam instansi pemerintahan adalah dalam melakukan pekerjaan diantara sesama karyawan diperlukan komunikasi yang efektif agar bisa dimengerti pesan-pesan tentang pekerjaan. Suatu pesan mengenai pekerjaan yang akan disebarluaskan pastilah informasi tersebut harus berjalan mengikuti suatu alur dari pimpinan sampai kepada para

karyawannya, komunikasi organisasi yang terjadi nantinya juga akan mempengaruhi kegiatan organisasi, seperti efisiensi kerja, kepuasan karyawan dan lainnya.

Upaya meningkatkan standar pelayanan minimal dalam instansi Pemerintahan merupakan bagian yang penting dalam berbagai aspek. Untuk meningkatkan organisasi sehari-hari misalnya dilaksanakan pendidikan baik secara formal maupun informal bagi setiap anggota Organisasi.

Perkembangan kapasitas sangat dibutuhkan didunia yang sudah moderen seperti saat ini. Seperti yang dikatakan oleh Bupati Enrekang dalam sosialisasi Penerapan Standar Minimal pada tanggal 16 juli 2019, Bupati Enrekang mengatakan bahwa standar Pelayanan Minimal adalah salah satu hal penting yang perlu dipahami dan diterapkan dalam memberikan pelayanan yang optimal pada masyarakat. Banyaknya tantangan yang di hadapi dalam melaksanakan tugas pelayanan, maka aparat pemerintahan diharapkan dapat meningkatkan kemampuan manajerial. Dalam menghadapi tantangan yang akan dihadapi kedepannya, tugas yang paling utama adalah perbaikan Standar Pelayanan Minimal. Untuk menghadapi tantangan tersebut Bupati

Enrekang menegaskan agar setiap organisasi perangkat Daerah (OPD) melakukan *revolusi* mental, antara pimpinan dengan bawahan untuk saling berkolaborasi. Khususnya, dalam hal membangun komunikasi yang baik demi kesuksesan bersama (Tribun Timut, 2019). Di Kabupaten Enrekang memang sangat penting diterapkan komunikasi organisasi agar organisasi perangkat Daerah (OPD) dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sebagaimana mestinya.

Peningkatkan standar pelayanan minimal yang ada di Kabupaten Enrekang, bapak Bupati Enrekang menegaskan bahwa organisasi perangkat Daerah (OPD) harus menerapkan standar pelayanan minimal agar masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang baik, cepat, dan merasa puas. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka peneliti akan fokus pada penelitian pada kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, Untuk mengetahui bagaimana komunikasi organisasi dan penerapan standar pelayanan Minimal yang ada di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Enrekang.

Kochler (Muhammad, 2009) mengatakan bahwa organisasi adalah suatu sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Adapun pendapat Wright (Muhammad, 2009) dia mengatakan bahwa organisasi merupakan suatu bentuk sistem terbuka dari aktivitas yang dijalankan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Ada beberapa persepsi mengenai pengertian komunikasi organisasi diantaranya yaitu, persepsi Redding dan Sanborn (Muhammad, 2009) mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi *downward* atau komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi *upward* atau komunikasi dari bawah kepada kepada atasan, komunikasi *horizontal* atau komunikasi dari orang-orang sama level/ tingkatnya dalam organisasi, keterampilan berkomunikasi dan berbicara, menulis, dan komunikasi evaluasi program.

Zelko dan Dance (Muhammad, 2009) mengemukakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang paling tergantung yang mencakup komunikasi internal. Komunikasi internal adalah komunikasi yang dilakukan dalam organisasi itu sendiri seperti komunikasi dari bawah kepada atasan, komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi sesama karyawan yang sama tingkatnya. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan suatu organisasi terhadap lingkungan luarnya, seperti komunikasi dalam penjualan hasil produksi pembuatan iklan, dan hubungan dengan masyarakat umum.

Menurut Barnard (Hardjana, 2016) seperti telah di kutip pada bab sebelumnya, komunikasi mempunyai dua fungsi dalam kegiatan-kegiatan organisasi, yaitu (1) motivasi atau memelihara semangat untuk menyumbangkan energi kepada organisasi dan (2) untuk memelihara konsistensi tujuan agar arah kegiatan organisasi tidak menyimpang. Artinya, dalam pencapaian tujuan organisasi dibutuhkan dua jenis komunikasi, yakni persuasi dan motivasi karyawan dan koordinasi dan kontrol sehingga kesama tujuan tetap terpelihara. Dalam

perkembangannya, fungsi komunikasi mencakup urusan yang lebih luas lagi tidak hanya terbatas pada fungsi motivasi dan koordinasi.

Fungsi komunikasi ditentukan berdasarkan isi pesan komunikasi. Menurut Lee Thayer (Hardjana, 2016) pesan-pesan komunikasi organisasi mempunyai empat tujuan pokok yaitu *to inform, to persuade, to regular, to intergrate*. Maka sistem komunikasi organisasi melaksanakan empat fungsi berbeda sebagai berikut : fungsi informasi, fungsi perintah dan intruksi, fungsi pengaruh dan persesuai dan fungsi intergrasi.

Defenisi pelayanan publik Undang- Undang Nomor 25 tahun 2009 tetntang pelayanan publik memberikan defenisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelengara pelayanan public (Hayat, 2017).

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari

keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik yaitu memberikan kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan secara profesional, akuntabel dan optimal.

Standar pelayanan minimal adalah suatu istilah dalam pelayanan publik, dimana standar pelayanan minimal menyangkut mengenai kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang telah disediakan oleh pemerintah sebagai indikator kepuasan masyarakat. Dalam beberapa sumber yang dijelaskan mengenai standar pelayanan minimal yaitu:

Lampiran surat edaran Dirjen OTDA Nomor 100/757/OTDA tanggal 8 Juli 2002 menyatakan standar pelayanan minimal adalah tolak ukur untuk mengukur kinerja penyelenggaraan kewenangan wajib Daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat.

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal pada pasal 1 ayat (6) berbunyi standar pelayanan minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib bagi yang

berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (7) mengatakan standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acara penilaian kualitas peayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara yang berkualitas mudah, cepat, terjangkau dan teratur.

Dari beberapa uraian diatas dapat ditarik kesimpulan mengenai Standar pelayanan minimal adalah suatu ketentuan dan jenis-jenis mutu dari pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang harus diperoleh setiap warga secara minimal. Standar pelayanan minimal disusun sebagai alat pemerintah daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.

Melalui standar pelayanan minimal Pemerintah dapat menjamin warga dimanapun mereka bertempat tinggal untuk memperoleh jenis dan mutu pelayanan yang minimal sama seperti yang dirumuskan dalam standar pelayanan minimal . Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolak ukur

yang di pergunakan 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. Sebagaimana ketentuan dalam Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah maka pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal menggantikan Peraturan Pemerintah sebelumnya Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal yang mengatur aspek *input* (masukan) *process* (proses), *output* (hasil atau manfaat).

Input penting untuk distandarisasi karena kuantitas dan kualitas dari input pelayanan berbeda-beda natara daerah. Hal ini serin menyebabkan ketimpangan antara Daerah. Standar proses juga penting untuk diatur. Standar proses dirumuskan untuk menjamin pelayanan Publik di Daerah memenuhi prinsip-prinsip penyeleggaraan layanan meliputi transparan, non partisipan, efisien, dan akuntabel. Standar *output* pelayanan sangat penting diatur. Standar output dapat dapat digunakan untuk menilai

apakah sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan atau belum. Penentuan standar output harus memperhatikan tujuan dan nilai yang ingin diwujudkan dalam penyelenggaraan layanan dan juga kapasitas yang dimiliki setiap Daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Responden penelitian ini adalah pegawai dan masyarakat yang ada di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner (angket) dalam bentuk *Cheklis* untuk mengetahui tanggapan responden. kuesioner dilengkapi dengan hasil deskriptif untuk menghasilkan data kuantitatif. Penelitian menggunakan pengujian validitas dan reabilitas dengan bantuan *softward SPSS* version 20,0 dan menggunakan teknik analisis data deskriptif disertai interpretasi ilmiah yang dikaitkan dengan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Guna memberikan deskriptif tentang komunikasi organisasi terhadap peningkatan Standar Pelayanan Minimal di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang maka peneliti akan menganalisis berdasarkan variabel komunikasi organisasi terhadap peningkatan standar pelayanan minimal dimana variabel komunikasi organisasi akan di analisis melalui indikator yang dikemukakan oleh Rending dan Sanborn (Muhammad, 2009) : 1. Pemberi informasi, 2. Komunikasi internal, 3. Hubungan manusia, 4. Persatuan pengelolah, 5. Keterampilan berkomunikasi. Terhadap standar pelayanan minimal menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2009 yaitu : 1. Pelayanan berkualitas, 2. Cepat, 3. Mudah, 4. Terjangkau, 5. Terukur.

Hasil Analisis Deskriptif Komunikasi Organisasi (X)

Berdasarkan penilaian komunikasi organisasi terhadap 5 indikator yang meliputi pemberi informasi, komunikasi internal, hubungan manusia, persatuan pengelolah dan keterampilan berkomunikasi. Penjelasan masing-

masing indikator akan dibahas sebagai berikut.

Pemberi Informasi

Pegawai selalu memberikan informasi terbaru tentang pekerjaan kepada karyawan lain untuk mencapai tujuan dimana dari 52 responden mayoritas jawaban “setuju” dengan persentase 71% masuk dalam kategori baik menunjukkan pegawai selalu memberikan informasi terbaru tentang pekerjaan di kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang . Pentingnya media sosial dalam memberikan informasi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan masuk dalam kategori baik, dari 52 responden mayoritas jawaban responden “setuju” dengan persentase 71%. sehingga dapat disimpulkan bahwa media sosial berperan penting untuk menyampaikan informasi di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Pegawai mampu memberikan penjelasan yang baik kepada masyarakat masuk dalam kategori baik, dari 52 responden mayoritas jawaban “setuju” dengan persentase 74, dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai mampu memberikan penjelasan yang baik kepada masyarakat yang mendapatkan

pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Pegawai menerima informasi pekerjaan tepat waktu masuk dalam kategori baik, dimana dari 52 responden mayoritas jawaban “setuju” dengan persentase 62%, menunjukkan bahwa dengan adanya pemberian informasi pekerjaan tepat waktu di Kantor Dinas penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat mempermudah menyelesaikan pekerjaan. Bapak/ibu dalam bekerja menerima informasi antar pegawai atau pun masyarakat masuk dalam kategori baik, dimana dari 52 responden mayoritas jawaban “setuju” dengan persentase 73%, menunjukkan bahwa dengan keterbukaan pegawai dalam menerima informasi antar pegawai ataupun masyarakat dapat meningkatkan kualitas pekerjaan maupun kualitas pelayanan yang ada di kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

Hubungan Internal

Dalam hasil penelitian, indikator Hubungan internal masuk dalam kategori baik yang dijabarkan dalam 5 instrumen yang meliputi : Bapak/ibu

diberikan kesempatan berkomunikasi untuk menyelesaikan pekerjaan masuk dalam kategori baik, dimana dari 52 responden mayoritas jawaban “setuju” dengan persentase 62% pegawai diberikan kesempatan berkomunikasi untuk menyelesaikan pekerjaan di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Bapak/ibu mampu berkomunikasi dengan baik masuk dalam kategori baik, dimana dari 52 responden mayoritas jawaban “setuju” dengan persentase 64%, menunjukkan bahwa pegawai mampu berkomunikasi dengan baik di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Bapak/ibu memberikan informasi yang relevan antar pegawai masuk dalam kategori baik, dimana dari 52 responden mayoritas jawaban “setuju” dengan persentase 64% , menunjukkan bahwa pegawai memberikan informasi yang relevan di Kantor Dinas penanaman Modal Dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Bapak/ibu kompak dalam menangani keluhan masyarakat masuk dalam kategori baik, dimana dari 52 responden mayoritas jawaban “setuju: dengan persentase 66% mendapat respon yang baik dari responden, menunjukkan bahwa

pegawai kompak dalam menangani keluhan masyarakat di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Bapak/ibu mampu beradaptasi dan berinteraksi dengan rekan kerja masuk dalam kategori baik, dimana dari 52 responden yang mayoritas jawaban “setuju” dengan persentase 61%, pegawai mampu beradaptasi dan berinteraksi dengan rekan kerja du Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupate Enrekang.

Hubungan Manusia

Bapak/ibu mampu berinteraksi dengan masyarakat masuk dalam kategori baik, dimana dari 52 responden mayoritas jawaban “setuju” dengan persentase 62%, menunjukkan bahwa pegawai mampu berinteraksi dengan masyarakat di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Bapak/ibu memberikan penjelasan yang baik kepada masyarakat masuk dalam kategori baik, dimana dari 52 responden mayoritas jawaban “setuju” dengan pesentse 69%, menunjukkan bahwa pegawai memberikan penjelasan yang baik

kepada masyarakat Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Bapak/ibu mempunyai kemampuan mengenal sikap dan tingkah laku rekan kerja masuk dalam kategori baik, dimana dari 52 responden mayoritas jawaban “setuju” dengan persentase 61%, menunjukkan bahwa pegawai mempunyai kemampuan mengenal sikap dan tingkah laku rekan kerja di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Bapak/ibu mempunyai kemampuan bertutur kata yang baik kepada rekan kerja dan masyarakat masuk dalam kategori baik, dimana dari 52 responden yang mayoritas jawaban “setuju” dengan persentase 63%, menunjukkan bahwa pegawai mempunyai kemampuan bertutur kata yang baik kepada rekan kerja di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Bapak/ibu merasa senang karna atasan dan bawahan mempunyai hubungan yang akrab masuk dalam kategori baik, dimanadari 52 responden yang mayoritas jawaban “setuju” dengan persentase 56% menunjukkan bahwa pegawai merasa senang karna atasan dan bawahan mempunyai hubungan

yang akrab.

Persatuan Pengelola

Bapak/ibu memberikan motivasi kepada rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan masuk dalam kategori baik, dimana dari 52 responden mayoritas “setuju” dengan persentase 72%, menunjukkan bahwa pegawai memberikan motivasi kepada rekan kerja di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Bapak/ibu mendapatkan pujian atas hasil pekerjaan yang dilakukan masuk dalam kategori baik, dimana dari 52 responden mayoritas jawaban setuju dengan persentase 56%.. Bapak/ibu dalam bekerja selalu kompak untuk menyelesaikan pekerjaan masuk dalam kategori baik, dimana dari 52 responden mayoritas “setuju” dengan persentase 56%. Bapak/ibu mampu mengatasi keluhan masyarakat masuk dalam kategori baik, dimana dari 52 responden mayoritas “setuju” dengan persentase 56% . Bapak/ibu mampu bertutur kaya yang baik dengan rekan kerja masuk dalam kategori baik, dimana dari 52 responden dengan persentase 75%. Menunjukkan bahwa dengan adanya kemampuan bertutur kata yang baik

dengan rekan kerja membuat pegawai saling menghargai sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dalam menyelesaikan pekerjaan di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

Keterampilan Berkomunikasi

Bapak/ibu Berusaha memberikan rasa nyaman saat memberikan pelayanan kepada masyarakat masuk dalam kategori baik, dimana dari 52 responden mayoritas “setuju” dengan persentase 71%. Bapak/ibu bertutur kata yang sopan kepada masyarakat masuk dalam kategori baik, dimana dari 52 responden mayoritas jawaban “setuju” dengan persentase 62. Bapak/ibu memiliki kemampuan yang cepat dalam menguasai pekerjaan masuk dalam kategori baik, dimana dari 52 responden mayoritas jawaban “setuju” dengan persentase 66% mendapat respon yang baik dari responden.. Bapak/ibu mampu menyelesaikan standar kerja yang ditentukan pimpinan masuk dalam kategori baik, dimana dari 52 responden mayoritas jawaban “setuju” dengan persentase 59 %mendapat respon yang baik dari responden.. Dengan ilmu yang saya miliki saya

mampu menyelesaikan tugas yang diberikan masuk dalam kategori baik, dimana dari 52 responden didominasi oleh jawaban “setuju” dengan persentase 79% mendapatkan respon yang baik.

Hasil Analisis Deskriptif Standar Pelayanan Minimal (Y)

Berdasarkan penilaian standar pelayanan minimal terhadap 5 indikator dengan 50 orang masyarakat sebagai reponden yang meliputi pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Maing-masing penjelasan indikator akan dijabarkan sebagai berikut :

Pelayanan Berkualitas

Pegawai memberikan rasa nyaman pada saat memberikan pelayanan masuk dalam kategori baik, dimana dari 50 responden mayoritas “setuju” dengan persentase 80%. Pegawai mampu berineraksi dengan masyarakat masuk dalam kategori baik, dimana dari 50 responden mayoritas jawaban respon “setuju” dengan persentase 80% mendapat respon yang baik dari responden. Pegawai mempunyai kemampuan yang baik dalam menjelaskan prosedur pelayanan masuk dalam kategori baik, dimana

dari 52 responden mayoritas “setuju” dengan persentase 74% mendapat respon yang Baik. Pegawai memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat masuk dalam kategori baik, dimana dari 50 responden mayoritas jawaban responden “setuju” dengan persentase 64 Mendapat respon yang baik. Saya menerima pelayanan sangat baik dari pegawai masuk dalam kategori baik, dimana dari 50 responden mayoritas “setuju” dengan persentase 74% mendapat respon yang baik dari responden.

Cepat

Pegawai memiliki kemampuan yang cepat dalam memberikan pelayanan masuk dala kategori baik, dimana dari 50 responden mayoritas jawaban “setuju” dengan persentase 58% mendapat respon baik dari responden. Pegawai memberikan pelayanan dengan tepat waktu masuk dalam kategori baik, dimana dari 50 responden yang mayoritas “setuju” dengan persentase 72% mendapat respon baik. Kemampuan dalam bekerja dimiliki oleh pegawai masuk dalam kategori baik, dimana dari 50 responden mayoritas jawaban responden “setuju” dengan persentase 66% mendapat respon yang baik dari

responden. Pegawai tidak menunda-nunda dalam memberikan pelayanan masuk dalam kategori baik, dimana dari 50 responden mayoritas jawaban responden “setuju” dengan persentase 72% mendapat respon yang baik dari responden. Pegawai sigap dalam memberikan pelayanan masuk dalam kategori baik, dimana dari 50 responden mayoritas “setuju” dengan persentase 74% mendapat respon yang baik dari responden, menunjukkan bahwa pegawai sigap dalam memberikan pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Enrekang.

Mudah

Pegawai memberikan pelayanan tidak berbelit-belit masuk dalam kategori baik, dimana dari 50 responden mayoritas “setuju” dengan persentase 62% mendapat respon baik. Menunjukkan bahwa pelayanan tidak berbelit-belit dapat mempermudah masyarakat dalam memahami mekanisme pengurusan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Pelayanan bagian administrasi memberikn pelayanan rama kepada masyarakat masuk dalam kategori baik, dimana dari 50

responden mayoritas jawaban responden “setuju” dengan persentase 80% mendapat respon baik. Pegawai memberikan respon yang baik dalam memberikan pelayanan masuk dalam kategori baik, dimana dari 50 responden mayoritas jawaban “setuju” dengan persentase 66% dengan mayoritas responden memberikan respon baik. Pegawai memberikan bantuan dalam mengarahkan pada saat pengurusan masuk dalam kategori baik, dimana dari 50 responden mayoritas “setuju” dengan persentase 74% mendapat respon yang baik dari responden. Pegawai memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan masuk dalam kategori baik, dimana dari 50 responden mayoritas jawaban “setuju” dengan persentase 64%. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator mudah tentang pegawai memberikan kemudahan saat memberi pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

Terjangkau

Pegawai dalam memberikan pelayanan mudah di temui masuk dalam kategori baik, dimana dari 50 responden mayoritas jawaban “setuju” dengan persentase 70 % mendapat

respon baik dari responden. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator terjangkau tentang pegawai dalam memberikan pelayanan mudah ditemui di kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Informasi tentang informasi tentang pelayanan mudah diakses oleh masyarakat masuk dalam baik, dimana dari 50 responden mayoritas “setuju” dengan persentase 64% mendapat respon baik dari responden.. Lokasi kantor Dinas Penanaman Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang mudah dijangkau masuk dalam kategori baik, dimana dari 50 responden mayoritas jawaban “setuju” dengan persentase 62 % mendapat respon yang baik dari responden. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator terjangkau tentang lokasi kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang Mudah Dijangkau. Pegawai memberikan pelayanan sesuai prosedur masuk dalam kategori baik, dimana dari 50 responden mayoritas jawaban responden “setuju” dengan persentase 66% menunjukkan respon yang baik dari responden, menunjukkan bahwa indikator terjangkau tentang Pegawai memberikan pelayanan sesuai

prosedur di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Pada saat memberikan pelayanan tidak memungut biaya masuk dalam kategori baik, dimana dari 50 responden mayoritas jawaban “setuju” dengan presentase 78% mendapat respon yang baik dari responden. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator terjangkau tentang pada saat memberikan pelayanan tidak memungut biaya di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

Terukur

Dalam hasil penelitian, indikator terukur masuk baik yang di jabarkan dengan 5 instrumen meliputi :

Pegawai memiliki skil dalam memberikan pelayanan masuk dalam kategori baik, dimana dari 50 responden mayoritas “setuju” dengan presentase 74 % mendapatkan respon yang baik dari responden. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator terukur tentang pegawai memiliki skil dalam bekerja agar dapat menyelesaikan pekerja dengan maksimal pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Pegawai bertutur kata dengan sopan masuk dalam kategori

baik, dimana dari 50 responden mayoritas jawaban “setuju” dengan presentase 60 %mendapatkan respon yang baik dari responden. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator terukur tentang pegawai bertutur kata dengan sopan di kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Pegawai berpekaian rapi pada saat bekerja masuk kategori baik, dimana dari 50 responden mayoritas jawaban “setuju” dengan presentase 72% menunjukkan respon yang baik dari responden, dan menunjukkan bahwa indictor terukur tentang pawai berpakaian rapi pada saat bekerja di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Enrekang. Pegawai memberikan informasi dengan jelas masuk dalam kategori baik, dimana dari 50 responden mayoritas jawaban “setuju” dengan presentase 60% mendapat respon daik dari responden, menunjukkan bahwa pegawai memberikan informasi yang jelas pada saat memberikan pelayanan di kantor Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Kabupaten Enrekang. Pegawai rama dalam memberikan pelayanan masuk dalam kategori baik, dimana dari 50 responden mayoritas “setuju”

menunjukkan respon yang baik dari responden menunjukkan bahwa indikator terukur tentang pegawai ramah dalam memberikan pelayanan di

kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

Tabel 1.
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1321,196	1	1321.196	111.679	.000 ^b
Residual	569.415	48	11.873		
Total	1891.120	49			

a. Dependent Variable: Standar Pelayanan Minimal

b. Predictors: (Constant), Komunikasi Organisasi

Analisis Regresi Linear (Parsial) Pengaruh Komunikasi Organisasi (X) Terhadap Peningkatan Standar Pelayanan Minimal (Y)

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Peningkatan Standar Pelayanan Minimal, maka dapat dilakukan analisis menggunakan analisis regresi linier sederhana. Untuk memudahkan dalam mengolah dan menganalisis data, maka peneliti menggunakan alat bantu *IBM SPSS*.

Anova atau analisis varian yaitu uji koefisien regresi secara bersama-sama (Uji F) untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam hal ini untuk

menguji pengaruh komunikasi organisasi terhadap peningkatan standar pelayanan minimal, pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Pada Tabel Anova menjelaskan apakah ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel komunikasi organisasi (X) terhadap variabel standar pelayanan minimal (Y). dari output tersebut terlihat bahwa F hitung =111,273 dengan tingkat signifikansi/ probabilitas $0,000 < 0,05$, maka variabel Komunikasi Organisasi (X) berpengaruh terhadap variabel Standar Pelayanan Minimal (Y) dengan demikian dapat diketahui bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

Tabel 2.
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	41.325	5.916			
1	Komunikasi	.623	.059	.836	10.547	.000
	Organisasi					

Output (Coefficients), diketahui nilai Constant (beta) sebesar 0,836 terdapat pengaruh antara Komunikasi organisasi terhadap peningkatan standar pelayanan dari kerangka fikir dapat menggambarkan apa yang mau diteliti dalam analisis simultan pada indikator Komunikasi Organisasi yaitu ada 1. Pemberi informasi, 2. Komunikasi Internal, 3. Hubungan manusia, 4. Persatuan pengelolah dan 5. Keterampilan berkomunikasi terdapat pengaruh dengan nilai pengaruhnya yaitu 0,836 dengan indikator Standar Pelayanan Minimal Yaitu yaitu: 1. Pelayanan berkualitas, 2. Cepat , 3. Mudah , 4. Terjangkau dan 5. Terukur dan hasilnya 0,834.

Nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = (10,549 > 1,675)$ maka H_0 ditolak, artinya bahwa ada pengaruh secara signifikan antara Komunikasi Organisasi dengan Standar Pelayanan Minimal. jadi kasus ini

dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Organisasi berpengaruh Terhadap Peningkatan Standar Pelayanan Minimal Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekng sehingga hipotesis awal yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Komunikasi Organisasi Terhadap Peningkatan Standar Pelayanan Minimal di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang dapat diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Secara deskriptif komunikasi organisasi yang diliat dari 5 indikator yakni : pemberi informasi, komunikasi inrenal, hubungan

manusia, persatuan pengelola dan keterampilan berkomunikasi berada pada nilai kompetensi yang baik. Dengan demikian komunikasi organisasi Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang dinyatakan baik dari kelima indikator tersebut. 2. Secara deskriptif standar pelayanan minimal yang dilihat dari 5 indikator yakni: pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur berada pada nilai yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian standar pelayanan minimal di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang dinyatakan baik dalam hal memberikan pelayanan. 3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi organisasi dan standar pelayanan minimal memiliki kecenderungan yang baik dan hal ini dibuktikan dengan koefisien beta sebesar 0,836 yang menunjukkan bahwa semakin tinggi komunikasi organisasi yang ada di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang maka semakin tinggi pula standar pelayanan minimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi,.2000.*Manajemen Peneliran*.Jakarta:Rinika Cipta.
- Arikunto, Suharisimi.2010. *Prosedur Penelitian*.Jakarta: Renika Cipta.
- Hardjana, Andre.2016.*Komunikasi Organisasi Strategi dan Kompetensi*.Jakarta:Pt Kompas Media Nusantara.
- Hayat.2017.*Manajemen Pelayanan Publik*.Jakarta:Pt Raja Grafindo Persada.
- Kasmir.2005.*Etika Kostumer Servis*.Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Moenir.2005.*Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*.Jakarta:Bumi Aksara.
- Muhammad, Arni.2009.*Komunikasi Organisasi*.Jakarta:Bumi Aksara.
- Peraturan Pemerintah NO 65 Tentang pedoman penyusunan standar Pelayanan Minimal.
- Ridwan dan Sudrajat.2009.*Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*.Bandung.Nuansa.
- Sahroni, Eko.2015.*Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Semangat Kerja Pengurus Indonesiak Karate-do Koordinator Daerah Jawa Timur*.Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.Universitas Muhammadiyah Malang .
- Sugiyono.2009.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R& D*.Jakarta:Alfabeta.
- Sugiyono.2013.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R& D*. Jakarta:Alfabeta.
- Wati,Ni Made Nofi Mardilla.2017.*Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Bagian Produk Pabrik Rokok AA Malang*.Fakultas Ekonomi:Universitas Malang.
- Wijaya Toni.2012.*Praktis dan Sempel*

*Cepat Menguasai SPSS. 20
Untuk Olah dan Interpretasi
Data.* Yogyakarta: Cahaya Atma
Pustaka