

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Luwu

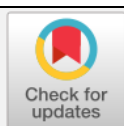
Bastian ^{1*}

¹ Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Andi Djemma, 91913, Sulawesi Selatan-Indonesia

Coesspending Author: bastiantyan081@gmail.com

INFO ARTIKEL

Info Publikasi:
Research Article



Dikirim: 17 September 2025;
Diterima: 28 September 2025;
Dipublikasi: 30 September 2025;



Copyright © 2025. Owned by Author(s), published by Polikrasi

This is an open-access article. License: Attribution-NonCommercial-ShareAlike (CC BY-NC-SA)

How to cite:

Bastian. (2025). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Luwu. *Journal of Politics and Democracy*, 5(1), 01-13

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Luwu. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku penanggung jawab Mal Pelayanan Publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui lima strategi utama, yaitu: (1) strategi inti yang menekankan pada kinerja pegawai serta ketersediaan sarana prasarana, (2) strategi konsekuensi dengan peningkatan akuntabilitas dan transparansi berbasis e-government serta umpan balik masyarakat, (3) strategi pelanggan yang memastikan pelayanan prima sesuai harapan masyarakat, (4) strategi pengawasan dengan memanfaatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai dasar evaluasi, dan (5) strategi budaya yang menyesuaikan nilai dan etika pelayanan dengan kondisi sosial masyarakat. Temuan ini menegaskan pentingnya integrasi aspek kinerja, akuntabilitas, kepuasan masyarakat, dan budaya lokal untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif dan berkualitas.

This study aims to formulate strategies for improving the quality of public services at the Public Service Mall of Luwu Regency. The research employed a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observations, and documentation at the Investment and One-Stop Integrated Service Office, which is responsible for managing the Public Service Mall. The findings reveal that efforts to enhance public service quality are carried out through five main strategies: (1)



a core strategy that emphasizes employee performance and the availability of infrastructure, (2) a consequence strategy focusing on accountability and transparency through e-government and community feedback, (3) a customer strategy to ensure excellent services that meet public expectations, (4) a monitoring strategy utilizing the Community Satisfaction Index as the basis for evaluation, and (5) a cultural strategy that aligns service values and ethics with the social context of the community. These findings underscore the importance of integrating performance, accountability, public satisfaction, and local culture to achieve more responsive and higher-quality public services.

Keywords: Kualitas Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik, Strategi Peningkatan

1. Pendahuluan

Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi sangat penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat banyak atau khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan (Milda, 2017:147). Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Apriyani, dkk. (2022), bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur dari segi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan dari segi penekanan. Upaya meningkatkan pelayanan pada masyarakat merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu bidang pelayanan masyarakat adalah bidang pelayanan pemerintah yang merupakan tugas Pemerintah Kabupaten Luwu untuk menyelenggarakannya. Akan tetapi kenyataan di lapangan, sering terjadi kurang sesuai dengan harapan masyarakat, dimana masih dijumpai pegawai yang melaksanakan tugas tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Beberapa fenomena terjadi antara lain adalah kecenderungan pelayanan administrasi yang lambat di bidang pembuatan izin kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini, akan lebih memfokuskan terkait langkah kongkrit yang akan dilakukan pemerintah kabupaten Luwu dalam menciptakan strategi guna mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan di mal pelayanan publik. Sebagaimana diketahui, selama ini masih banyak kekurangan-kekurangan yang harus segera dibenahi oleh pemerintah kabupaten Luwu, terutama pada mal pelayanan publik sebagai induk pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Luwu". Melalui penelitian ini diharapkan mampu memberikan dorongan terhadap pemerintah Kabupaten Luwu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan sumbangsih berupa rumusan strategi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Tinjauan Pustaka

a. Definisi Strategi

Definisi strategi menurut Hamel dan Prahalad dalam Umar, H. (2010), yang menyatakan bahwa strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus

menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian, strategi selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Dalam penyelenggaraan layanan publik, terdapat lima strategi yang biasa diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut David Osborne dan Ted Gaebler dalam bukunya yang berjudul “Mewirausahakan birokrasi (*reinventing government*): mentransformasi semangat wirausaha ke dalam sektor publik” (2005) yaitu strategi pengembangan struktur, strategi penyederhanaan sistem prosedur, strategi pengembangan infrastruktur, strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia, strategi penguatan akuntabilitas dan transparansi.

b. Kualitas Pelayanan

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat di antaranya hubungan yang harmonis antara organisasi dan pelanggan, terciptanya loyalitas pelanggan, hingga terbentuknya rekomendasi *word of mouth* yang menguntungkan penyedia layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Arianto (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kotler & Keller (2016:143) juga menegaskan bahwa kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang mampu memberikan kepuasan terhadap kebutuhan tertentu. Berdasarkan definisi-definisi tersebut, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai tindakan yang dilakukan penyedia layanan dalam bentuk yang tidak berwujud tetapi dapat dirasakan oleh konsumen. Ukuran kualitas pelayanan dapat dievaluasi dengan membandingkan layanan yang diterima konsumen dengan harapan yang terbentuk dari pengalaman, informasi, rekomendasi pihak lain, serta standar industri. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya menjadi konsep teoretis, tetapi juga instrumen praktis untuk menilai keberhasilan MPP dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya menjadi konsep teoretis, tetapi juga instrumen praktis untuk menilai keberhasilan MPP dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Selain itu, penelitian oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) memperkenalkan model SERVQUAL yang hingga kini menjadi rujukan utama dalam mengukur kualitas pelayanan. Model ini menekankan lima dimensi penting, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang dapat digunakan sebagai instrumen evaluasi layanan publik. Penerapan model SERVQUAL dalam pelayanan publik memungkinkan adanya pengukuran yang lebih objektif terhadap kepuasan masyarakat, terutama dalam konteks layanan terpadu seperti MPP. Penelitian terbaru oleh Dewi (2023) menunjukkan bahwa penerapan standar kualitas pelayanan publik yang konsisten dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat pada pemerintah daerah. Temuan ini memperkuat pentingnya pengelolaan kualitas secara sistematis agar Mal Pelayanan Publik tidak hanya menjadi simbol inovasi, tetapi juga benar-benar menjawab kebutuhan masyarakat.

c. Konsep Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Disebutkan pula bahwa penyelenggara pelayanan publik dapat berupa institusi negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, maupun badan

hukum lain yang semata-mata bertugas memberikan pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum yang menerima layanan. Konsep ini menekankan bahwa pelayanan publik merupakan sistem yang dibangun pemerintah untuk memenuhi kepentingan rakyat secara menyeluruh. Oleh karena itu, pelayanan publik harus diberikan secara profesional, akuntabel, dan optimal. Dalam konteks MPP Kabupaten Luwu, definisi ini menjadi kerangka normatif yang mengatur kewajiban pemerintah daerah dalam menyediakan layanan yang terstandar dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam konteks MPP Kabupaten Luwu, definisi ini menjadi kerangka normatif yang mengatur kewajiban pemerintah daerah dalam menyediakan layanan yang terstandar dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2018), pelayanan publik di Indonesia tidak hanya dipahami sebagai kewajiban negara, melainkan juga sebagai sarana membangun legitimasi pemerintah. Pelayanan publik yang buruk dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sedangkan pelayanan yang baik dapat memperkuat legitimasi dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Lebih lanjut, hasil penelitian Ndapa, Supriatna, & Lambelanova (2022) mengenai Plaza Pelayanan Publik di Kabupaten Belu menunjukkan bahwa integrasi pelayanan dalam satu sistem dapat meningkatkan efisiensi, meskipun tetap menghadapi tantangan berupa keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi. Hal ini memberikan pembelajaran penting bagi MPP Kabupaten Luwu dalam memperkuat desain kelembagaan dan tata kelola layanan.

1. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Dikutip dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kulon Progo, perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik menuju pelayanan prima sebaiknya dilakukan dengan penuh perhatian agar menimbulkan pandangan positif dari masyarakat maupun aparatur pemberi layanan. Prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan. Prinsip-prinsip ini menjadi acuan dasar yang bersifat universal, namun implementasinya dapat berbeda-beda di tiap daerah. Oleh karena itu, prinsip-prinsip ini penting untuk menjadi tolok ukur dalam mengidentifikasi permasalahan dan solusi pelayanan publik di MPP Kabupaten Luwu.

Prinsip-prinsip ini menjadi acuan dasar yang bersifat universal, namun implementasinya dapat berbeda-beda di tiap daerah. Oleh karena itu, prinsip-prinsip ini penting untuk menjadi tolok ukur dalam mengidentifikasi permasalahan dan solusi pelayanan publik di MPP Kabupaten Luwu. Menurut Hardiansyah (2018), prinsip pelayanan publik di Indonesia harus selalu menekankan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat agar tercipta pelayanan yang adil dan merata. Transparansi dan akuntabilitas tidak hanya memperkuat legitimasi birokrasi, tetapi juga memastikan masyarakat dapat mengontrol kualitas layanan yang mereka terima. Hal ini memperlihatkan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas, tetapi juga oleh kepastian prosedur yang jelas dan efisiensi waktu.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Kualitas pelayanan publik

memerlukan inovasi dalam memperbaiki konsep dan teori klasik agar lebih sesuai dengan tantangan kontemporer. Osborne dan Gaebler (2005) dalam *Mewirauahakan birokrasi (reinventing government)*: mentransformasi semangat wirausaha ke dalam sektor publik menekankan perlunya sepuluh prinsip untuk menumbuhkan semangat kewirausahaan dalam birokrasi, antara lain: pemerintahan katalis, pemerintahan milik rakyat, pemerintahan kompetitif, pemerintahan yang digerakkan oleh misi, pemerintahan berorientasi hasil, pemerintahan berorientasi pelanggan, pemerintahan wirausaha, pemerintahan antisipatif, pemerintahan desentralisasi, dan pemerintahan berorientasi pasar. Prinsip-prinsip tersebut dapat menjadi rujukan dalam membangun pelayanan publik yang inovatif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, prinsip-prinsip tersebut relevan untuk menganalisis strategi pelayanan yang diterapkan di MPP Kabupaten Luwu, sekaligus melihat sejauh mana inovasi dan akuntabilitas telah diintegrasikan dalam praktik pelayanan publik. Dalam konteks penelitian ini, prinsip-prinsip tersebut relevan untuk menganalisis strategi pelayanan yang diterapkan di MPP Kabupaten Luwu, sekaligus melihat sejauh mana inovasi dan akuntabilitas telah diintegrasikan dalam praktik pelayanan publik.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990), kualitas pelayanan publik harus dipandang sebagai kesenjangan antara harapan masyarakat dengan persepsi atas layanan yang diterima. Jika kesenjangan tersebut semakin kecil, maka kualitas pelayanan dapat dianggap semakin baik. Model kesenjangan ini sering digunakan untuk mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Sementara itu, penelitian Muslim (2022) di Kabupaten Balangan menunjukkan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan publik membutuhkan kombinasi antara inovasi berbasis teknologi dengan pembinaan sumber daya manusia. Hal ini penting karena pelayanan publik berbasis digital (e-government) hanya dapat berjalan efektif apabila didukung oleh aparatur yang memiliki kapasitas dan kompetensi. Temuan ini relevan sebagai pembandingan bagi MPP Kabupaten Luwu dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam fenomena pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Luwu. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga informasi yang diperoleh bersifat komprehensif dan sesuai dengan konteks lapangan. Lokasi penelitian ditetapkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai penanggung jawab Mal Pelayanan Publik Kabupaten Luwu. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles, Huberman, & Saldana, 2014). Untuk menjamin keabsahan data digunakan triangulasi sumber dan metode, serta konfirmasi temuan melalui member check. Dengan prosedur ini, hasil penelitian diharapkan memiliki validitas tinggi dan mampu memberikan gambaran yang akurat mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Luwu.

4. Hasil dan Pembahasan

Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Luwu menjadi fokus utama dalam penelitian ini karena keberadaan MPP berfungsi sebagai pusat layanan terpadu yang mewakili wajah pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk memahami strategi tersebut secara komprehensif, pembahasan berikut disusun ke dalam beberapa aspek utama, yaitu strategi inti, strategi konsekuensi,

strategi pelanggan, strategi pengawasan, dan strategi budaya. Masing-masing strategi ini memiliki peran yang saling melengkapi dalam mendukung efektivitas dan kualitas pelayanan publik, sekaligus merefleksikan bagaimana pemerintah daerah berupaya menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel.

a. Strategi Inti

Strategi inti merupakan langkah mendasar yang berfokus pada kinerja pegawai serta ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang layanan publik. Menurut Susilowati (2013), strategi inti berfungsi memperjelas visi dan misi organisasi, sekaligus mengarahkan perbaikan fungsi agar tujuan pelayanan dapat dicapai secara efektif. Dalam konteks Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Luwu, strategi inti diwujudkan melalui analisis kinerja pegawai sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, serta penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas terhadap layanan MPP, terutama karena adanya fasilitas yang mendukung kenyamanan. Namun, masih terdapat keluhan mengenai perilaku petugas yang kurang ramah dan kurang responsif terhadap masyarakat yang belum memahami prosedur. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana sudah cukup baik, tetapi kualitas sumber daya manusia masih perlu ditingkatkan. Sejalan dengan penelitian Hardiansyah (2018), kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh aspek fisik, melainkan juga oleh profesionalitas, sikap, dan komunikasi aparatur dalam berinteraksi dengan masyarakat.

Dengan demikian, strategi inti di MPP Luwu menekankan perlunya keseimbangan antara peningkatan fasilitas fisik dan pembinaan aparatur. Upaya memperkuat kompetensi pegawai, khususnya dalam hal etika pelayanan dan komunikasi publik, menjadi kunci untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik berorientasi pelanggan, di mana keberhasilan pelayanan bukan hanya diukur dari kecepatan prosedur, tetapi juga dari pengalaman masyarakat dalam menerima layanan.

b. Strategi Konsekuensi

Strategi konsekuensi bertujuan menciptakan kondisi yang menekankan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Susilowati (2013) menjelaskan bahwa strategi ini diarahkan untuk menciptakan persaingan sehat antarlembaga layanan, namun tetap menjaga kolaborasi melalui aturan dan sistem insentif yang jelas. Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Luwu, strategi konsekuensi diterapkan melalui penguatan layanan berbasis *e-government* yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi, serta pemberian ruang umpan balik dari masyarakat sebagai dasar evaluasi.

Hasil wawancara dengan beberapa pejabat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu, dapat kita simpulkan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui strategi konsekuensi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah berusaha menekankan akuntabilitas dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dengan melakukan peningkatan layanan perizinan berbasis online sehingga memudahkan masyarakat yang ingin melakukan pengurusan administrasi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu juga telah berinisiatif memudahkan masyarakat yang ada di enam Kecamatan yang terpisah jauh dari ibu kota Kabupaten Luwu yaitu Kecamatan Walenrang, Kecamatan Walenrang Utara, Kecamatan

Walenrang Barang, Kecamatan Walenrang Timur, Kecamatan Lamasi, dan Kecamatan Lamasi Timur untuk memperoleh pelayanan publik dengan menjalankan kembali MPP Walmas.

Dari semua pernyataan informan kami terkait strategi konsekuensi yang mampu memberikan daya saing terhadap kualitas pelayanan yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Luwu dapat disimpulkan bahwa kesungguhan OPD terkait dalam memaksimalkan daya saing pelayanannya sudah terbukti dengan memberikan peningkatan sehingga hal ini perlu dipertahankan agar tetap memberikan pelayanan yang prima untuk masyarakat.

Penelitian Rahim (2022) mengenai aplikasi layanan publik “Pekanbaru dalam Genggaman” memperlihatkan bahwa penerapan e-government mampu meningkatkan transparansi dan efisiensi, tetapi keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh kapasitas teknologi dan tingkat pemahaman masyarakat pengguna. Temuan ini relevan dengan kondisi di Luwu, di mana keberhasilan strategi konsekuensi tidak hanya bergantung pada inovasi digital, tetapi juga pada kesiapan aparatur dan masyarakat dalam mengadopsi layanan berbasis teknologi. Dengan demikian, strategi konsekuensi di MPP Luwu perlu terus diperkuat melalui edukasi publik, peningkatan infrastruktur digital, dan evaluasi berkala terhadap sistem layanan daring yang ada.

c. Strategi Pelanggan

Strategi pelanggan berfokus pada upaya penyelenggara layanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna utama layanan publik. Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Luwu, strategi ini diwujudkan dalam enam janji pelayanan, yaitu: memberikan pelayanan terpadu yang mudah, cepat, dan transparan; meningkatkan koordinasi lintas SKPD; melakukan pembinaan dan pengendalian proses perizinan; memperkuat kelembagaan dan SDM aparatur; melaksanakan sistem berbasis kompetensi dan teknologi; serta menyusun data potensi daerah untuk keperluan promosi investasi.

Meskipun pedoman janji pelayanan telah ditetapkan, hasil penelitian menunjukkan masih terdapat keluhan masyarakat, seperti kurangnya responsivitas petugas dan adanya sistem prioritas layanan yang dianggap tidak adil. Hal ini memperlihatkan bahwa pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem dan prosedur, tetapi juga oleh aspek *responsiveness* dan *empathy* petugas. Kotler & Keller (2016) menekankan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan layanan, tetapi juga oleh pengalaman emosional yang tercipta dalam interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan.

Sejalan dengan itu, penelitian Arianto (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang konsisten akan berimplikasi langsung pada loyalitas dan kepercayaan masyarakat. Artinya, apabila janji pelayanan yang ditetapkan tidak sepenuhnya terealisasi, maka risiko yang muncul adalah menurunnya tingkat kepuasan dan melemahnya legitimasi pemerintah daerah di mata masyarakat. Oleh karena itu, strategi pelanggan di MPP Luwu perlu diarahkan tidak hanya pada penetapan standar janji pelayanan, tetapi juga pada penguatan sikap profesional, komunikasi yang ramah, serta mekanisme pengawasan agar janji tersebut benar-benar dapat diimplementasikan secara konsisten.

d. Strategi Pengawasan

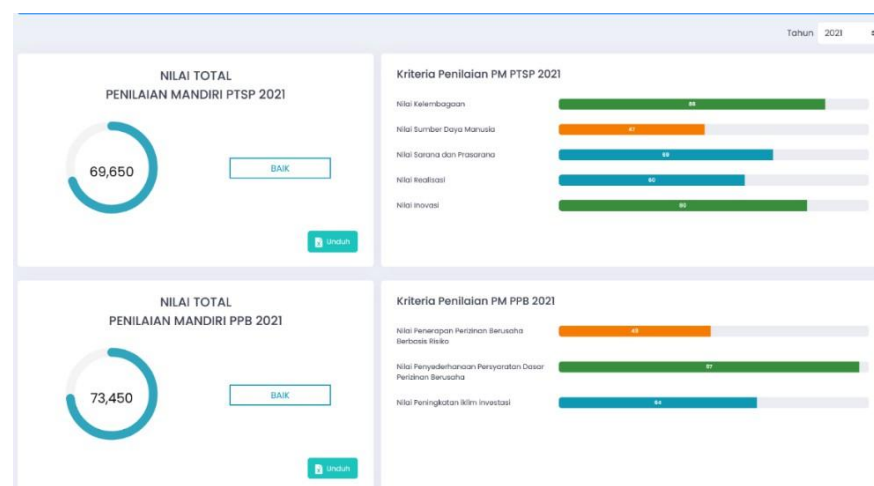
Strategi pengawasan pada hakekatnya berkaitan dengan penataan organisasi dan bentuk pengendalian dalam organisasi atau instansi yang menitikberatkan pada visi dan misi yang diharapkan mampu menciptakan kemandirian, kapabilitas, dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupten

Luwu melakukan strategi pengawasan dengan terlebih dahulu menyelesaikan permasalahan yang muncul di kalangan masyarakat sebagai penerima layanan.

Berdasarkan data yang kami dapatkan, bisa kita ketahui adanya peningkatan terkait nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari nilai 83,33 di tahun 2022 menjadi 86,20 di tahun 2023. Meningkatnya nilai IKM dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kemungkinan telah menerapkan beberapa perbaikan dalam pelayanan mereka berdasarkan *feedback* dari masyarakat. Hal ini sangatlah penting, karena dengan adanya hubungan timbal balik dengan masyarakat maka pemerintah bisa terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kabupaten Luwu.

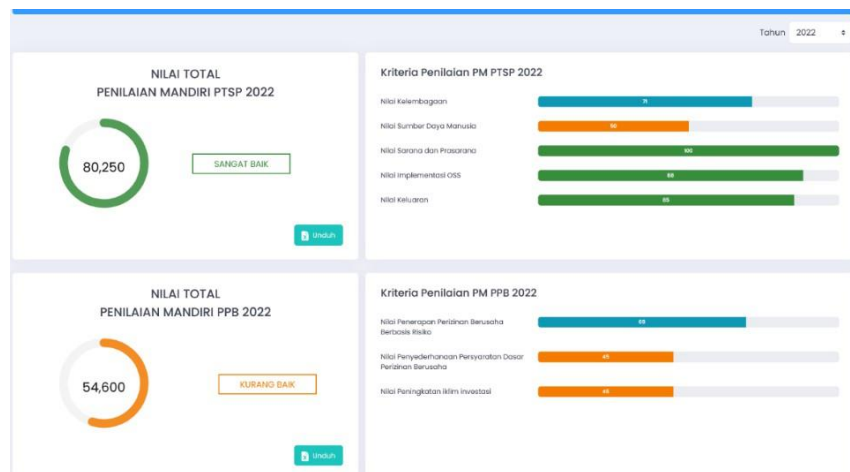
Pelaksanaan pengawasan perlu di dasari oleh Indeks Kepuasan Masyarakat guna mengetahui apa yang harus menjadi acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Luwu. Penilaian kualitas pelayanan publik yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu selama tiga tahun terakhir yakni tahun 2021, 2022,, dan 2023 masih mempertahankan nilai yang sangat baik berdasarkan hasil dari penilaian kinerja pelayanan terpadu satu pintu dan percepatan pelaksanaan berusaha (PTSP dan PPB) oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). Adapun hasil penilaian yang dimaksud adalah sebagai berikut.

1) Hasil penilaian tahun 2021



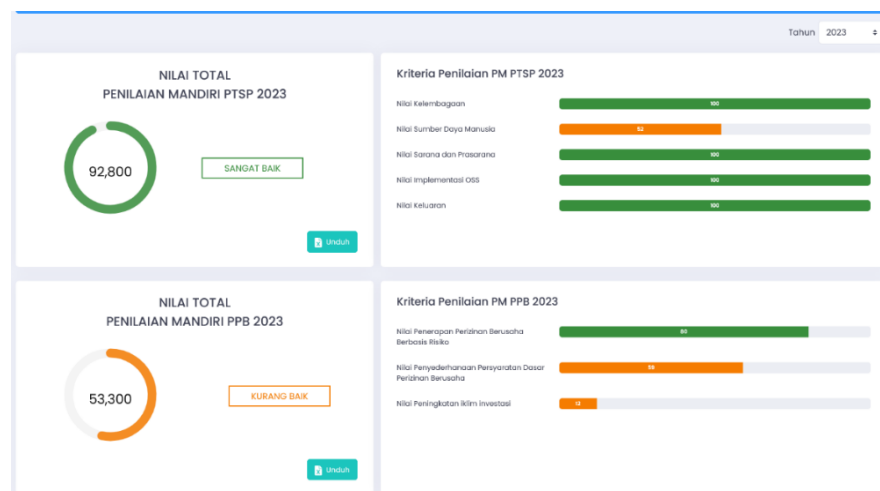
Gambar 3. hasil penilaian PTSP dan PPB tahun 2021

2) Hasil penilaian tahun 2022



Gambar 4. hasil penilaian PTSP dan PPB tahun 2022

3) Hasil penilaian tahun 2023



Gambar 5. hasil penilaian PTSP dan PPB tahun 2023

Berdasarkan dari ketiga data yang telah ada terlihat tren peningkatan pada penilaian mandiri PTSP. Penilaian mandiri PTSP terus menunjukkan kemajuan dengan nilai mencapai 92,800 yang menandakan adanya upaya yang berhasil dalam peningkatan kinerja pelayanan publik. Sementara itu penilaian terhadap PPB menunjukkan adanya penurunan dari nilai 73,460 ke 53,300 sehingga ada kemungkinan terdapat isu yang harus diperbaiki atau tindakan evaluasi yang perlu dilakukan agar bisa mendongkrak nilai PPB tersebut. Salah satunya yaitu

dengan menerapkan strategi pengawasan dengan berlandaskan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang berikutnya dijadikan sebagai strategi pengawasan dengan beberapa manfaat, antara lain sebagai berikut.

- 1) Memberikan data dan informasi yang valid tentang seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima, sehingga hal ini penting sebagai acuan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan pelayanan yang ada;
- 2) Mampu lebih mudah menemukan area mana yang perlu diperbaiki. Contohnya jika hasil IKM menunjukkan masyarakat kurang puas dengan kecepatan pelayanan, berarti masalah itu harus menjadi prioritas utama untuk diperbaiki;
- 3) IKM membantu untuk merumuskan langkah-langkah perbaikan yang jelas dan terukur. Contohnya jika ada aspek tertentu yang sangat rendah, instansi bisa langsung fokus dengan aspek yang kurang tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- 4) IKM bisa lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat; dan
- 5) IKM juga dapat membangun kepercayaan Masyarakat terhadap keseriusan instansi dalam memperhatikan dan melakukan perbaikan.

Dengan berdasarkan pada pelaksanaan pengawasan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Mal Pelayanan Publik Kabupaten Luwu dapat lebih tepat sasaran dalam mengimplementasikan perbaikan kualitas pelayanan publik. IKM berfungsi bukan hanya sebagai alat ukur kepuasan, tetapi juga sebagai instrumen evaluasi kinerja birokrasi yang bersifat partisipatif, karena melibatkan suara masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2022) yang menegaskan bahwa IKM merupakan bagian dari mekanisme akuntabilitas publik yang memungkinkan pemerintah mengetahui kelemahan pelayanan secara lebih obyektif. Selain itu, penelitian Muslim (2022) menunjukkan bahwa pengawasan berbasis indikator kepuasan masyarakat mendorong pemerintah daerah untuk lebih responsif terhadap kebutuhan publik, sekaligus menjaga keberlanjutan inovasi pelayanan. Dengan demikian, penerapan strategi pengawasan melalui IKM tidak hanya memperkuat transparansi dan akuntabilitas, tetapi juga meningkatkan legitimasi pemerintah daerah di mata masyarakat.

e. Strategi Budaya

Budaya merupakan cara hidup yang berkembang dalam suatu kelompok masyarakat dan memengaruhi cara berpikir, berperilaku, serta berinteraksi antarindividu. Dalam organisasi pelayanan publik, budaya kerja berperan penting dalam membentuk etika, nilai, dan sikap pegawai. Budaya yang positif dapat memperkuat kualitas pelayanan, sedangkan budaya yang negatif justru menjadi penghambat. Dalam konteks Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Luwu, penerapan budaya lokal seperti nilai siri' (malu) menjadi instrumen penting untuk menjaga etika dan profesionalitas aparatur. Dengan adanya internalisasi nilai tersebut, pegawai didorong untuk menjaga sikap sopan, ramah, dan menghargai masyarakat sebagai pengguna layanan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat menilai budaya lokal berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan mereka terhadap instansi pelayanan. Misalnya, penggunaan bahasa daerah saat melayani masyarakat dari pedesaan membantu menciptakan komunikasi yang lebih efektif. Hal ini memperlihatkan bahwa strategi budaya

tidak hanya berfungsi memperbaiki etika individu, tetapi juga memperkuat hubungan sosial antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Denhardt & Denhardt (2007), pelayanan publik yang berorientasi pada nilai (*value-driven public service*) menuntut aparatur untuk menghargai norma, etika, dan konteks sosial budaya masyarakat agar tercipta pelayanan yang responsif dan humanis.

Dengan demikian, strategi budaya di MPP Luwu memiliki implikasi penting. Pertama, nilai-nilai lokal perlu dilembagakan dalam pelatihan dan pembinaan aparatur agar menjadi bagian dari standar pelayanan. Kedua, pemanfaatan budaya harus diarahkan untuk mendukung inklusivitas, bukan menimbulkan diskriminasi antar kelompok masyarakat. Ketiga, penerapan budaya lokal dalam pelayanan publik harus sejalan dengan prinsip profesionalitas birokrasi sehingga mampu memperkuat kepercayaan masyarakat sekaligus meningkatkan legitimasi pemerintah daerah.

5. Simpulan

Penelitian ini menemukan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Luwu dilakukan melalui lima strategi utama. Pertama, strategi inti menekankan peningkatan kinerja aparatur serta penyediaan sarana prasarana yang memadai untuk mendukung efektivitas layanan. Kedua, strategi konsekuensi diterapkan melalui akuntabilitas dan transparansi berbasis *e-government* serta pemberian ruang bagi masyarakat untuk memberikan umpan balik. Ketiga, strategi pelanggan diwujudkan melalui penetapan janji pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat, meskipun masih menghadapi tantangan dalam aspek responsivitas dan keadilan layanan. Keempat, strategi pengawasan dilakukan dengan memanfaatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai instrumen evaluasi untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan. Kelima, strategi budaya menegaskan pentingnya internalisasi nilai-nilai lokal seperti *siri'* (malu) dan etika pelayanan dalam membangun kepercayaan masyarakat.

Temuan ini memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak dapat hanya bertumpu pada aspek teknis prosedural, tetapi juga harus mencakup dimensi akuntabilitas, responsivitas, serta integrasi nilai budaya lokal. Secara praktis, hasil penelitian ini mengimplikasikan perlunya penguatan kapasitas aparatur melalui pelatihan berkelanjutan, optimalisasi teknologi layanan publik, serta mekanisme pengawasan yang partisipatif agar pelayanan semakin efektif, transparan, dan akuntabel. Secara akademis, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya kajian pelayanan publik di Indonesia dengan menunjukkan bahwa kombinasi strategi struktural, teknologi, dan budaya menjadi faktor kunci keberhasilan pelayanan publik di tingkat daerah.

6. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah berkenan bekerjasama selama penelitian ini.

7. Pernyataan *Conflicting Interests*

Penulis menyatakan tidak ada potensi konflik kepentingan sehubungan dengan penelitian, kepengarangan, dan/atau publikasi dari artikel ini

References

- Apriyani, N., Wahyu, F. P., & Dewi, R. K. (2022). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 20(3), 1-16. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v20i3.99>
- Arianto, N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal pemasaran kompetitif*, 1(2), 83-101. <https://www.academia.edu/download/80752310/715.pdf>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). The new public service: Serving, not steering (Expanded edition). *New York: ME Sharpe*.
- Dewi, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Tarakan. Universitas Borneo Tarakan. <https://repository.ubt.ac.id/repository/UBT23-06-2023-083356.pdf>
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. Usa: Sage Publications*. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, Ui-Press.
- Muslim, M. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan). *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 4(1), 31-40. <https://doi.org/10.20527/jpp.v4i1.5191>
- Ndapa, F. M., Supriatna, T., & Lambelanova, R. (2022). Efektivitas Plaza Pelayanan Publik Timor Atambua di Kabupaten Belu Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 14(3), 221-231. <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1404>
- Osborne, P., & Gaebler, T. (2005). *Mewirauahakan birokrasi (reinventing government): mentransformasi semangat wirausaha ke dalam sektor publik*. Jakarta : PPM Manajemen
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rahim, R. (2022). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Pekanbaru Dalam Gengaman. *Jurnal Dinamika Pemerintahan*, 1(1). Universitas Abdurrahman Pekanbaru.
- Ramadani, R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249-265. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Susilowati, Tutik. "Strategy in Improving the Quality of Services at Road Toll Highways (Persero) Tbk Surabaya." *Artikel Ilmiah 1.1* (2013): 1-15.
- Umar, H. (2010). *Desain Penelitian Manajemen Strategik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h.16.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.

Tentang Penulis

Bastian, Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andi Djemma