

Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Layanan Publik Pada DPMPTSP-Nakertrans Kabupaten Soppeng

Ksatriawan Zaenuddin¹, Anirwan², Qamal³, Ismail⁴, Muhammad As'ad Amin⁵

Universitas Pancasakti Makassar, Indonesia^{1,2,3,4}

Universitas Hasanuddin, Indonesia⁵

Email Korespondensi: ksatriawanzaenuddin@gmail.com

This is an open access article under the [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Kata kunci:

Dimensi Tangible,
Pelayanan Publik,
DPMPTSP-Nakertrans
Kabupaten Soppeng

Abstrak

Dimensi Tangible berperan penting dalam keberhasilan pelayanan publik, khususnya di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi (DPMPTSP-Nakertrans) Kabupaten Soppeng. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pengaruh fasilitas fisik, penampilan petugas, komunikasi, dan kompetensi petugas terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang baik, seperti ruang tunggu yang nyaman dan penggunaan teknologi modern, meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pelayanan. Sistem digital mempercepat proses administrasi, mengurangi beban administratif, serta meningkatkan transparansi dan aksesibilitas layanan. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, penelitian ini mengeksplorasi persepsi masyarakat dan petugas terkait kualitas layanan yang diberikan. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dengan informan terpilih, dan dokumentasi. Informan yang dilibatkan meliputi Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Perizinan, operator, serta lima pengguna layanan. Penelitian ini menunjukkan bahwa elemen fisik yang terlihat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, dengan fokus pada dimensi tangible. Penampilan petugas yang profesional meningkatkan kepercayaan masyarakat, sementara komunikasi yang jelas dan penggunaan alat komunikasi modern mempercepat penyampaian informasi. Selain itu, kompetensi petugas yang terus ditingkatkan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, DPMPTSP-Nakertrans Kabupaten Soppeng berhasil mengelola dimensi tangible untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Keywords:

Tangible Dimensions,
Public Services, DPMPTSP-
Nakertrans Soppeng
Regency

Abstrack

The Tangible dimension plays an important role in the success of public services, especially at the One-Stop Integrated Service Investment Office, Manpower and Transmigration (DPMPTSP-Nakertrans) of Soppeng Regency. This study aims to evaluate the effect of physical facilities, officer appearance, communication, and officer competence on service quality. The results showed that good physical facilities, such as a comfortable waiting room and the use of modern technology, improve service comfort and efficiency. Digital systems speed up administrative processes, reduce administrative burden, and increase transparency and accessibility of services. Using a qualitative approach with a case study method, this research explores the perceptions of the public and officers regarding the quality of services provided. Data were obtained through observation, interviews with selected informants, and documentation. Informants included the Head of Department, Secretary of Department, Head of Licensing Division, operators, and five service users. This research shows that visible physical elements affect public perceptions of service quality, with a focus on the tangible dimension. The professional appearance of officers increases public trust, while clear communication and the use of modern communication tools accelerate the delivery of information. In addition, the competence of officers, which continues to be improved, greatly influences service quality. Overall, DPMPTSP-Nakertrans of Soppeng Regency successfully manages the tangible dimension to increase community satisfaction.

Pendahuluan

Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi (DPMPTSP-Nakertrans) Kabupaten Soppeng merupakan lembaga yang berperan dalam bidang penyelenggaraan urusan pemerintah bidang penanaman modal, urusan pemerintah bidang Tenaga Kerja dan urusan Pemerintah bidang Transmigrasi yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Soppeng Nomor 5 Tahun 2019. Jenis Perizinan yang dilayani pada DPMPTSP-Nakertrans Kabupaten Soppeng terdiri 86 Perizinan yang diatur dalam Peraturan Bupati Soppeng Nomor 72 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Oleh karena, banyaknya layanan Perizinan dan Non Perizinan pada DPMPTSP-Nakertrans yang meliputi 17 Jenis perizinan, penting untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas dan memberikan kepuasan masyarakat saat mendapatkan pelayanan (Nurdin 2019:22). Diketahui Pelayanan Publik dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 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 penyelenggara publik".

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya sebagai keberlangsungan birokrasi, lebih dari itu menjadi dasar dalam mewujudkan keadilan sosial (Umam & Adianto, 2020). Oleh sebab itulah pencetus paradigma *New Public Service*, Denhart menyatakan bahwa pelayanan publik sebagai kewajiban dan tugas utama bagi pemerintah/pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Hardiyansyah, 2018). Sebab penyelenggaraan pelayanan publik yang baik menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) (Hayat, 2017). Mengukur pelayanan publik tidaklah mudah, sebab menurut Parasuraman bahwa kualitas jasa lebih sulit dievaluasi daripada kualitas produk karena hasil akhirnya tidak berwujud, heterogen, dan tidak dapat dipisahkan (Ocampo *et. al.*, 2017).

Menghadirkan pelayanan yang berkualitas, menurut Cordella dan Tempini kuncinya ada pada birokrasi karena menjadi alat yang digunakan, sehingga perlunya perbaikan mengenai struktur organisasi teratur dan terukur dengan baik sebagai kunci penyelenggaraan pelayanan efektif dan efisien (Basyo dan Anirwan, 2023). Akan tetapi, sistem birokrasi yang diharapkan belum dapat menjalankan perannya secara optimal, sering dipandang dikotomis, dalam artian disatu sisi untuk melaksanakan kebutuhan sehari-hari, disisi lain terkadang menghambat jalannya pemerintahan dan pelayanan publik. Gejala penyakit birokrasi semacam ini juga tampak dalam sistem birokrasi pemerintahan di Indonesia. Berbagai kritik terhadap inefisiensi dalam sistem birokrasi Indonesia, seperti kuantitas yang terlalu besar dan kaku, sudah sering disampaikan secara terbuka (Dwiyanto, 2002).

Rendahnya kepatuhan ini mengakibatkan berbagai jenis maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan publik seperti ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian jangka waktu layanan, pungutan liar (pungli), korupsi, ketidakpastian dalam layanan perizinan investasi, dan kesewenang-wenangan yang pada akhirnya berkontribusi pada rendahnya kualitas pelayanan publik (Ombudsman.go.id). Hal ini menyebabkan tingginya biaya ekonomi, terhambatnya pertumbuhan investasi, serta menurunnya kepercayaan publik terhadap aparat pemerintah, yang berpotensi memicu sikap apatis dari masyarakat (Fadiah *et al.*, 2023). Berikut adalah data substansi layanan yang dilaporkan oleh masyarakat kepada Ombudsman pada triwulan I tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Substansi Laporan Masyarakat Tahun 2022

No.	Klasifikasi Terlapor	Laporan
1	Administrasi Kependudukan	613
2	Agraria Pertahanan	416
3	Kepegawaian	270
4	Perizinan	26

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia

Laporan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan perizinan masih perlu perbaikan meskipun telah didukung inovasi Online Single Submission (OSS) sesuai PP No. 24 Tahun 2018, yang bertujuan mempermudah proses perizinan dan mengurangi birokrasi. Upaya lain dilakukan melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) sesuai Peraturan MENPAN-RB No. 23 Tahun 2017, yang mengintegrasikan

berbagai layanan dalam satu gedung dengan DPMPTSP sebagai penyelenggara, sebagaimana diatur dalam Perpres No. 89 Tahun 2021 Pasal 7. Namun MPP bukan hanya sebuah gedung tempat layanan publik tersedia, tetapi sebuah upaya strategis untuk mengintegrasikan layanan dengan cara yang lebih responsif, efisien, dan ramah kepada masyarakat (Zaenuddin K, *et. al.*, 2024). Inovasi ini telah diterapkan di berbagai daerah, termasuk Kabupaten Soppeng, dan menghasilkan dampak signifikan seperti ditunjukkan pada tabel 2 (Amin, M. A., 2024).

Tabel 2. Tingkat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Kabupaten Soppeng

Tahun	Peringkat	Jumlah Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Zona Kepatuhan	Tingkat Kepatuhan
2022	129	416	80,64	Hijau	Tinggi
2021	161	416	74,19	Kuning	Sedang

Sumber: Diolah dari DPMPTSP-Nakertrans Kab. Soppeng

Peningkatan dalam penyelenggaraan layanan Publik di Kabupaten Soppeng, dapat diukur melalui lima kualitas pelayanan. Indikator ini sudah sangat populer mengukur kualitas pelayanan publik bagi institusi penyelenggara pelayanan publik yang didasarkan dari teori Zeithaml, Parasuraman, Berry (Fandy Tjiptono, 2009) yang disebut *servqual (service quality)* diantaranya: 1). Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, 2). Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan, 3). Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. 3). Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu. 4). Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kelima indikator ini sangat penting bagi organisasi pemerintah, terutama DPMPTSP-Nakertrans Kabupaten Soppeng, dalam memberikan pelayanan publik yang memuaskan. Tangibles merujuk pada kemampuan institusi menunjukkan keberadaan melalui aspek fisik seperti tampilan bangunan, infrastruktur, fasilitas (gedung, peralatan, teknologi), serta penampilan staf (Kadri *et al.*, 2022). Menurut Lovelock, dimensi ini juga mencakup sumber daya manusia dan komunikasi material (Masengi, 2018). Tangibles menjadi elemen kunci dalam menilai kualitas layanan karena meliputi hal-hal yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung. Menurut penelitian dari Desmalina, D., & Huseno, T (2024) bahwa dimensi ini berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas publik dan kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

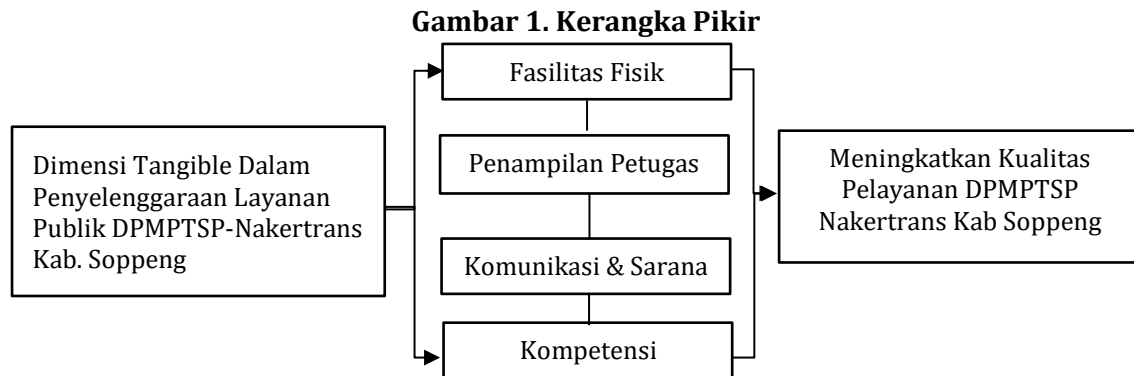
Begitu juga dari Marić, D., Marinković, V., Marić, R., & Dimitrovski, D. (2016) yang meneliti *tangible* dalam layanan hotel seperti penampilan, peralatan, dan karakteristik fisik lainnya, memiliki pengaruh yang signifikan dan berkontribusi terhadap 61.624% keseluruhan pelanggan terutama pada aspek kebersihan dan kenyamanan. Melalui *tangible* ternyata mampu melampaui ekspektasi masyarakat dari 21, 7% menjadi 29,7% masyarakat merasa puas melalui penelitian oleh Idayati *et.al.*, (2020) yang membahas pengaruh kualitas layanan terhadap harapan masyarakat Di BPKAD Lubuklinggau.

Sebagai bagian penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP-Nakertrans Kabupaten Soppeng yang didasarkan teori *Service Quality (Servqual)* yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, tangibles meliputi elemen-elemen fisik seperti fasilitas gedung, peralatan, teknologi, serta penampilan staf yang berperan signifikan dalam membangun persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana elemen tangibles di DPMPTSP-Nakertrans Kabupaten Soppeng mampu memenuhi harapan masyarakat dan berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng, dengan fokus pada dimensi *tangible* (bukti langsung). Fokus ini menekankan pada peran

fasilitas fisik, peralatan, penampilan personel, dan sarana komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sebagaimana dalam Kerangka Pikir dalam Gambar 1.



Penelitian dilakukan dengan observasi langsung, wawancara dengan informan terpilih, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data yang akurat sesuai dengan kondisi di lapangan. Adapun informan mulai dari Kepala Dinas DPMPTSP-Nakertrans Kab. Soppeng, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Perizinan, Operator Perizinan Berusaha, Operator Perizinan Non Berusaha, dan 5 pengguna layanan. Dimensi tangible berfungsi untuk mengukur elemen fisik yang terlihat, seperti gedung, peralatan, serta penampilan petugas, mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi tangible terhadap meningkatnya kualitas pelayanan DPMPTSP Nakertrans Kabupaten Soppeng.

Hasil dan Diskusi

Dimensi Tangible memegang peranan penting dalam menentukan Keberhasilan Pelayanan Publik dalam pemberian Layanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Soppeng yang dianalisis melalui fasilitas termasuk gedung, perlengkapan dan peralatan atau teknologi yang digunakan, penampilan fisik termasuk dalam penampilan pemberi layanan dan tata letak layanan, komunikasi dan kompetensi pemberi layanan. Penting tangible dalam penyelenggaraan layanan publik oleh Ocampo *et al.*, (2017) membantu pelanggan menilai layanan yang bersifat tidak berwujud dan membangun kepercayaan serta hasilnya sering bervariasi sehingga dibutuhkan partisipasi pelanggan. Berdasarkan dari hasil penelitian yang ditemukan dalam penelitian ini dimensi tangible dalam penyelenggaraan layanan publik di DPMPTSP-Nakertrans Kab. Soppeng telah berjalan dengan baik yang dapat dijabarkan melalui Fasilitas Fisik, Penampilan, Komunikasi dan Kompetensi.

Fasilitas Fisik

Berdasarkan hasil penelitian bahwa fasilitas fisik berupa sarana dan prasarana DPMPTSP-Nakertrans Kab. Soppeng telah menunjukkan kualitas fasilitas fisik yang baik. Hal ini ditunjang dengan kehadiran adanya MPP di Kabupaten Soppeng berperan besar. Sebelum MPP, kualitas fasilitas fisik di DPMPTSP-Nakertrans terbilang sederhana dan belum mendukung kenyamanan maksimal bagi masyarakat. Namun, setelah adanya MPP, fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang lebih nyaman, teknologi yang lebih canggih, dan penambahan unit-unit pelayanan sangat memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan sebagaimana yang tertera dalam Tabel 3.

Sebagai contoh, penambahan komputer baru dan mesin antrian yang terintegrasi dengan sistem digital memberikan kemudahan dan kecepatan dalam proses perizinan. Peningkatan fasilitas fisik ini juga memberikan dampak positif terhadap kenyamanan masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh King *et al.* (2014), kemudahan akses menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya sistem digital yang efisien, beban administratif dapat dikurangi, sehingga pelayanan dapat lebih cepat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Gilor *et al.*, 2017). Hal ini menurut Goldkuhl & Persson mendukung proaktifitas dalam digitalisasi pelayanan publik dan meningkatkan aksesibilitas (Scholta & Lindgren, 2023). Sebab menurut Scholta & Lindgren (2023) mengurangi ketergantungan pada interaksi langsung antara pelanggan dan organisasi publik. Hal itu dapat dilihat

dari Tabel 3 dengan sarana dan prasarana berupa website, mesin antrian, dan sistem informasi pelayanan perizinan secara elektronik dan berupa banner & papan pengumuman.

DPMPTSP-Nakertrans melalui fasilitas digitalnya sejalan dengan penelitian Scholta & Lindgren (2023) dimana mampu mengotomatiskan sehingga mengurangi waktu tunggu melalui mesin antrian mengurangi intervensi manual yang disebut sebagai “no-stop government”. Seiring dengan kemajuan ini, pelayanan publik yang terintegrasi dan cepat juga mencerminkan komitmen untuk menciptakan sistem yang lebih transparan dan efektif memenuhi kebutuhan masyarakat (Steinhardt *et al.*, 2021). Ketersediaan pengguna mengadopsi fasilitas digital juga dapat di efektifkan melalui teknik nudging, seperti pengaruh sosial dan informasi atau sosialisasi (Hyytinen *et al.*, 2022). yang menginformasikan manfaat layanan digital tanpa perlu regulasi yang memaksa. Hasil penelitian menunjukkan peran tersebut diimbangi oleh petugas pendamping DPMPTSP-Nakertrans.

Pengguna layanan DPMPTSP-Nakertrans merasa lebih nyaman dan terfasilitasi dengan baik setelah MPP beroperasi, sebab menunjang kualitas pelayanan fisik. Fasilitas yang ada seperti Wi-Fi gratis, ruang tunggu yang nyaman, dan pelayanan yang lebih terstruktur melalui loket-loket yang lebih jelas. Seiring dengan pengembangan layanan fisik, DPMPTSP-Nakertrans Soppeng juga menyediakan fasilitas inklusif seperti kursi roda, toilet khusus, dan petugas pendamping untuk memprioritaskan penyandang disabilitas, sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Tabel 3. Fasilitas Fisik: Sarana dan Prasarana

No.	Kategori	Fasilitas
1	Pelayanan Perizinan	a. Loket Pendaftaran, Informasi dan Pengaduan b. Loket Pelayanan Penanaman Modal c. Loket Pelayanan Perizinan Berusaha d. Loket Pelayanan Perizinan Non Berusaha e. Loket Pengambilan izin
2.	Fasilitas Pendukung	Ruang Tunggu, Coffee Corner, Ruang Main Anak, Ruang Menyusui, Mushola, Tempat Parkir
3	Ruang Kerja	Ruang Pimpinan, Ruang Sekretariat, Ruang Bidang-Bidang, Ruang Pertemuan/Rapat
4	Teknologi & Digital	PC/Komputer & Laptop, Sistem Informasi Pelayanan Perizinan, Mesin Antrian, CCTV, Website dpmptsp-nakertrans, Perangkat Jaringan
5	Aksesibilitas	Kursi Roda, Toilet Ramah Disabilitas
6	Keamanan dan Informasi	Ruang Pos Keamanan, Banner & Papan Pengumuman
7	Transportasi	Kendaraan Roda 4, Kendaraan Roda 2

Sumber: Diolah dari Data DPMPTSP-Nakertrans Kabupaten Soppeng

Fasilitas ini sangat penting untuk memastikan aksesibilitas dan kesetaraan bagi penyandang disabilitas. Sebagaimana disebutkan oleh Mira-Aladrén *et al.* (2024), hambatan fisik yang sering dihadapi penyandang disabilitas dapat dikurangi, yang mendukung mereka untuk berpartisipasi aktif serta memperkuat hak menikmati layanan tanpa diskriminasi. Selain itu, menurut Gilor *et al.* (2017), peningkatan kualitas fasilitas publik dapat meningkatkan rasa inklusivitas dan mendorong partisipasi masyarakat secara lebih luas, menjadikan layanan lebih mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat. Pelayanan publik yang proaktifitas sebagaimana penelitian DPMPTSP- Nakertrans memperhatikan kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan layanan, dengan memastikan fasilitas yang ramah dan mudah diakses oleh semua kalangan, serta mendukung keberlanjutan pelayanan yang lebih efisien dan inklusif. Berdasarkan dari penilaian dari Ocampo *et al.*, (2017) dalam mengukur dimensi Tangible melalui aspek fasilitas fisik yang menarik secara visual, karyawan yang rapi dan berpakaian rapi dan kesesuaian fasilitas fisik dengan layanan yang diberikan. Telah sesuai dengan hasil penelitian yang ditemukan dari seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

Penampilan Petugas Layanan

Penampilan petugas pelayanan publik sangat penting dalam membentuk kesan pertama masyarakat terhadap kualitas layanan. Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu,

Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (DPMPTSP-Nakertrans) Kabupaten Soppeng, penampilan petugas menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap profesionalisme dan kompetensi petugas layanan. Hasil penelitian bahwa Petugas/aparatur DPMPTSP-Nakertrans bahwa petugas telah berpenampilan rapi, menyambut tamu dengan ramah serta penggunaan seragam dan tanda pengenal sehingga dapat diketahui apabila pengguna layanan berkunjung ke MPP Kab. Soppeng untuk mendapatkan layanan DPMPTSP-Nakertrans Kab. Soppeng.

Hal ini sejalan dengan Penelitian yang ada bahwa penampilan yang rapi, seperti pakaian bersih dan sikap sopan, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah (Workman *et al.*, 1989). Studi lain, seperti penelitian Briggs *et al.* (Knežević, *et al.*, 2015), menemukan bahwa penampilan staf secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan, baik di sektor pelayanan publik maupun sektor lainnya. Saat bertemu pengguna layanan untuk pertama kalinya, penampilan fisik petugas, termasuk perawatan diri dan pakaian, sangat penting untuk menciptakan kesan positif (Leung & Law, 2010). DPMPTSP-Nakertrans dapat meningkatkan persepsi masyarakat terhadap layanan mereka dengan memastikan bahwa petugas tampil rapi dan bersikap profesional.

Penampilan fisik, seperti senyuman tulus dan sikap ramah, juga memiliki peran besar dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi petugas. Menurut Magnini *et al.* (2013), sikap yang baik dari petugas dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Hal ini relevan dengan teori "*aesthetic labor*" oleh Warhurst dan Nickson (Knežević, *et al.*, 2015) yang menekankan bahwa petugas yang berinteraksi langsung dengan masyarakat perlu menjaga penampilan yang menarik dan memberikan pelayanan yang menyenangkan. Sehingga petugas pemberi layanan tidak hanya merepresentasikan dirinya sendiri, tetapi juga menjadi wajah dari institusi pemerintah, sehingga penampilannya berkontribusi langsung pada citra lembaga tersebut.

Lebih lanjut, penelitian Workman *et al.*, (1989) menunjukkan bahwa penampilan fisik dapat memengaruhi kesan seseorang terhadap kemampuan petugas. Studi ini menemukan bahwa pakaian yang rapi dapat memberikan kesan profesional dan kompeten kepada masyarakat. Temuan ini didukung oleh penelitian Albacete-Sáez *et al.* (Knežević, *et al.*, 2015), yang menekankan pentingnya hubungan personal dan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam pelayanan di DPMPTSP-Nakertrans, penampilan petugas yang baik menciptakan kesan positif dan memperkuat citra institusi. Sebab menurut Tsaur dan Tang (2013) hal itu dianggap sebagai "*walking billboard*" atau iklan berjalan bagi organisasi. Sehingga penampilan petugas pelayanan publik bagi DPMPTSP-Nakertrans dapat memengaruhi citra pemerintah di mata masyarakat. Petugas yang tampil profesional dan responsive, meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Keseluruhan, keberhasilan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh penampilan petugas yang mencerminkan profesionalisme dan kualitas kerja. Sebagai wajah pemerintah daerah, penampilan petugas yang sesuai standar memberikan kesan positif terhadap pemerintah dan meningkatkan pengalaman pelayanan masyarakat. Penelitian oleh Magnini *et al.*, (2013) dan Kök & Kibar (Knežević, *et al.*, 2015) menegaskan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan, tetapi juga oleh cara petugas berinteraksi dan penampilan mereka. Oleh sebab itu, pembinaan rutin terkait penampilan dan etika kerja sangat diperlukan untuk menjaga konsistensi dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

Komunikasi & Sarana

Komunikasi merupakan elemen kunci dalam pelayanan publik yang efektif, karena dapat membantu memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan layanan yang berkualitas. Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tenaga Kerja dan Transmigrasi (DPMPTSP-Nakertrans) Kabupaten Soppeng, komunikasi dilakukan dengan bahasa yang sederhana agar masyarakat dari berbagai latar belakang dapat memahami dengan mudah proses dan persyaratan perizinan. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi yang jelas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik (Kitapci *et al.*, 2014).

Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memainkan peran besar dalam mempercepat proses penyampaian informasi. Penelitian oleh Owolabi & Yekinni (2022) menemukan bahwa kualifikasi pendidikan dan pengalaman profesional dapat mempengaruhi penggunaan TIK dalam pekerjaan. Di DPMPTSP-Nakertrans, teknologi ini digunakan untuk memberikan pembaruan mengenai

status perizinan, baik secara langsung melalui loket maupun melalui telepon, untuk memastikan informasi yang diberikan cepat dan akurat. DPMPTSP-Nakertrans juga mengadopsi media sosial dan layanan daring untuk memperluas akses masyarakat terhadap informasi perizinan. Penggunaan media sosial yang efektif, dapat memperkuat literasi publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat (Junaidi *et al.*, 2024). Selain itu, layanan daring yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi tanpa harus datang langsung ke kantor menunjukkan upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan.

Namun, meskipun berbagai inovasi telah dilakukan, tantangan tetap ada, seperti kurangnya sosialisasi mengenai layanan daring dan pengelolaan website yang belum optimal. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat, aplikasi dan layanan email belum dimanfaatkan sepenuhnya, yang menandakan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan di lapangan. Untuk itu, DPMPTSP-Nakertrans berkomitmen untuk memperbaiki infrastruktur digital dan meningkatkan sosialisasi layanan, agar masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan perizinan dengan lebih mudah dan cepat.

Kompetensi Petugas Layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh petugas di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng sangat memengaruhi efektivitas proses pelayanan perizinan. Kompetensi tersebut mencakup pengetahuan dan keterampilan teknis yang dimiliki oleh petugas, yang relevan dengan standar operasional pelayanan (SOP) yang ditetapkan dalam Peraturan Bupati Soppeng No. 58 Tahun 2022. Sebagaimana dijelaskan oleh Denhardt (2007) kompetensi dalam administrasi publik mencakup keahlian ilmiah, akuntabilitas, dan efisiensi dalam mencapai tujuan organisasi. Denhardt menambahkan bahwa kompetensi yang kuat akan meningkatkan efisiensi dan pelayanan kepada masyarakat, yang tercermin dalam kemampuan petugas untuk mengoperasikan perangkat lunak perizinan dan memberikan informasi yang tepat kepada publik. Selain itu, penelitian ini mendukung temuan Monge *et al.*, (Papa, M. J, 1989) yang menunjukkan bahwa kompetensi yang baik dapat mempengaruhi produktivitas, terutama dalam penggunaan teknologi baru. Hal ini terbukti pada kinerja petugas DPMPTSP-Nakertrans Kabupaten Soppeng yang semakin meningkat setelah mengikuti pelatihan kompetensi.

Pelatihan kompetensi yang dilakukan oleh DPMPTSP-Nakertrans Kabupaten Soppeng dapat dilihat dalam Tabel 4, yang menunjukkan daftar pelatihan yang diikuti oleh petugas. Monge *et al.* (1989) mengungkapkan bahwa kompetensi teknis yang ditingkatkan melalui pelatihan dapat meningkatkan kinerja operasional, yang tercermin pada pemahaman petugas terhadap perangkat perizinan yang lebih efisien. Selain itu, para petugas juga dilatih dalam berbagai aspek penting, seperti pengelolaan keuangan, penataan OSS, dan analisis jabatan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sembiring (Martini *et al.*, 2024), yang menyatakan bahwa kompetensi dalam administrasi publik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, pelatihan kompetensi berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Tabel 4. Rekap Pelatihan Pegawai DPMPTSP-Nakertrans Kab. Soppeng

No.	Jenis Pelatihan/Bimtek	Pegawai Yang Mengikuti
1	Bimtek Pengelolaan Keuangan dan Penatausahaan	3
2	Diklat PTSP di Bidang Penanaman Modal Tingkat I Subtansi OSS (<i>E-Learning</i>)	4
3	Bimtek Penyusunan Analisis Jabatan dan Beban Kerja (ABK)	1
4	Diklat Kepemimpinan Tingkat IV	1
5	Bimtek Tata Cara Pengelolaan Barang Milik Daerah (BMD)	1
6	Bimtek Peningkatan Kualitas SDM dan Perpres 16 Tahun 2018	1
7	Sosialisasi/Penyuluhan Kearsipan	1
8	Diklat Analisis Kebutuhan Diklat (AKD)	1
9	Bimtek Standar Kompetensi Jabatan	1
10	Pelatihan Ketahanan Keluarga Kabupaten/Kota	1
11	Workshop Pengembangan Potensi Produk Unggulan Daerah	1
12	Bimtek Akuntansi dan Penyusunan Laporan Keuangan	1

Sumber: Diolah dari data Sub. Bagian Dinas DPMPTSP-Nakertrans Kab. Soppeng

Namun, meskipun petugas di DPMPTSP-Nakertrans Kabupaten Soppeng sudah memiliki kompetensi dasar, penelitian ini menemukan bahwa masih diperlukan pelatihan lebih lanjut, terutama dalam bidang teknis dan soft skills. Sebab menurut temuan Spencer & Spencer (Martini *et al.*, 2024), bahwa kompetensi individu mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang mempengaruhi kinerja. DPMPTSP-Nakertrans menyadari membutuhkan pelatihan lanjutan memastikan petugas dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kompleksitas kebutuhan masyarakat kedepannya. Peningkatan kompetensi ini memaksimalkan efektivitas layanan dan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat, sehingga pentingnya pelatihan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan pengelolaan tugas-tugas administratif.

Hal ini relevan dengan topik kompetensi pegawai DPMPTSP Nakertrans, terutama dalam aspek pengembangan karier dan persepsi terhadap kemampuan teknis dan manajerial. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Hazleton (2006), kompetensi dipengaruhi oleh penilaian obyektif dari publik yang berinteraksi, yang juga dapat diterapkan pada evaluasi kompetensi pegawai DPMPTSP Nakertrans oleh masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya. Hal ini terkait dengan bagaimana pegawai memahami peran mereka dan kemampuan mereka untuk memenuhi kebutuhan publik, sejalan dengan tujuan pelayanan publik yang inovatif.

Tabel 5. Tingkat Pendidikan Pegawai DPMPTSP-Nakertrans Kab. Soppeng Yang Mengikuti Pelatihan/Bimtek

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai
1	Strata II	5
2	Strata I	7
3	Diploma III	1

Sumber: Diolah dari data Sub. Bagian Dinas DPMPTSP-Nakertrans Kab.Soppeng

Tabel 5 menunjukkan tingkat pendidikan pegawai DPMPTSP-Nakertrans Kabupaten Soppeng yang mengikuti pelatihan dan Bimtek. Pendidikan yang lebih tinggi seringkali terkait dengan peningkatan kompetensi dan kinerja pegawai (Winarno & Perdana, 2015). Pegawai dengan pendidikan tinggi, seperti Strata II dan Strata I dari DPMPTSP-Nakertrans Kab. Soppeng dalam temuan Cegielski & Jones-Farmer, (2024) cenderung yang berpengetahuan lebih baik memiliki kemampuan analitis pemecahan masalah yang lebih dominan dipilih oleh pemberi kerja. Lebih spesifik peningkatan kinerja, studi dari Hastin & Jaya dan Budiantono (Hartati *et al.*, 2022) menegaskan kontribusi pendidikan hingga 84,64% meningkatkan kinerja dan temuan Seri Hartati *et al.*, (2022) bahwa tingkat pendidikan menyumbang 38% terhadap kinerja pegawai dalam melayani masyarakat. Penelitian ini mendukung bahwa peningkatan pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan adalah kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Martini *et al.*, 2024). Olehnya itu peningkatan pendidikan dan kompetensi dari DPMPTSP-Nakertrans diharapkan dapat mengoptimalkan kinerja pegawai dan mendukung terwujudnya pelayanan yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kesimpulan

Dimensi Tangible berperan sangat penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik, khususnya dalam penyelenggaraan layanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)-Nakertrans Kab. Soppeng. Penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik, penampilan petugas, komunikasi, dan kompetensi petugas layanan secara keseluruhan telah mendukung peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Fasilitas fisik yang lebih baik, seperti ruang tunggu yang nyaman dan penggunaan teknologi modern, meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pelayanan bagi masyarakat. Kehadiran sistem digital dan teknologi canggih membantu mempercepat proses administrasi dan mengurangi beban administratif, meningkatkan transparansi dan aksesibilitas layanan. Penampilan petugas yang rapi dan profesional juga memberikan kesan positif kepada masyarakat, meningkatkan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, komunikasi yang jelas dan penggunaan alat komunikasi modern mempercepat penyampaian informasi kepada masyarakat, mendukung transparansi, dan memperkuat literasi publik. Kompetensi petugas yang terus ditingkatkan melalui pelatihan relevan, baik dalam keterampilan teknis maupun soft skills, juga sangat mempengaruhi efektivitas pelayanan. Meskipun telah banyak pencapaian, masih diperlukan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan kompetensi petugas dalam menghadapi

perkembangan teknologi dan kebutuhan semakin meningkat. Secara keseluruhan, DPMPTSP-Nakertrans Kabupaten Soppeng telah melakukan langkah-langkah yang tepat dalam mengelola dimensi Tangible, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih efisien, inklusif, dan responsif.

Referensi

- Agus Dwiyanto, dkk. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.
- Alhelalat, J. A., Ma'moun, A. H., & Twaissi, N. M. (2017). The impact of personal and functional aspects of restaurant employee service behaviour on customer satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 66, 46-53. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.07.001>
- Amin, M. A. (2024). *Analisis pelayanan berbasis new public service di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng* (Tesis, Universitas Hasanuddin).
- Basyo, I & Anirwan, A. (2023). *Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur.* Indonesian Journal of Intellectual Publication4(1):23-31. <https://doi.org/10.51577/ijpublication.v4i1.477>.
- Cegielski, C.G. and Jones-Farmer, L.A. (2016), Knowledge, Skills, and Abilities for Entry-Level Business Analytics Positions: A Multi-Method Study. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 14: 91-118. <https://doi.org/10.1111/dsji.12086>.
- Desmalina, D., & Huseno, T. (2024). *Peran Kepuasan Masyarakat Dalam Memediasi Pengaruh Tangible, Reliability Dan Responsiviness Terhadap Kepercayaan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh*. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(5), 5562-5576. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i5.15519>.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The new public service: Serving, not steering* (Expanded ed.). M.E. Sharpe.
- Fadiah., Haning, M. T., Rusdi, M., & Ibrahim, A. (2023). The challenges and benefits of co-production models in public services in Makassar City. *KnE Social Sciences*, 8(17), 324-335. <https://doi.org/10.18502/kss.v8i17.14126>
- Fandy Tjiptono. 2009. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gilor, O., Klibanski, H., & Kfir, D. (2017). Setting policies regarding leisure activities for youths with disabilities: *Who will accept this mission?* *World Leisure Journal*, 59(3), 227-239. <https://doi.org/10.1080/16078055.2017.1345487>.
- Hartati, S., Saputra, A. B., & Andriani, S. (2022). Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Pegawai dalam Melayani Masyarakat. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(1), 298-307. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i1.1741>.
- Hayat. (2014). Konsep Kepemimpinan dalam Reformasi Birokrasi: Aktualisasi Pemimpin dalam Pelayanan Publik Menuju Good Governance. *Jurnal Borneo Administraror*, 10(1), hlm. 59-84. <https://doi.org/10.24258/jba.v10i1.166>.
- Hyytinen, A., Tuimala, J., & Hammar, M. (2022). Enhancing the adoption of digital public services: Evidence from a large-scale field experiment. *Government Information Quarterly*, 39(3), 101687. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101687>

- Idayati, I., Kesuma, I. M., Aprianto, R., & Suwarno, S. (2020). The Effect of Service Quality on Citizen's Expectation through Dimension of Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness and Assurance (TERRA). *SRIWIJAYA International Journal of dynamic economics and business*, 4(3), 241-252. <https://doi.org/10.29259/sijdeb.v4i3.241-252>.
- Junaidi, A., Basrowi, B., Sabtohadhi, J., Wibowo, A. M., Wibowo, S. S., Asgar, A., Pramono, E. P., & Yenti, E. (2024). The role of public administration and social media educational socialization in influencing public satisfaction on population services: The mediating role of population literacy awareness. *International Journal of Data and Network Science*, 8(1), 345-356. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2023.9.019>.
- Kadri, H., Widiawati, W., Susanti, L., & Ermita, E. (2022). Dimension of Tangible in Quality of Higher Education Services Based on Undergraduate Student's Perception. In *3rd Progress in Social Science, Humanities and Education Research Symposium (PSSHERS 2021)* (pp. 56-64). Atlantis Press. https://doi.org/10.2991/978-2-494069-33-6_7.
- Kitapci, O., Akdogan, C., & Dortyol, İ. T. (2014). The impact of service quality dimensions on patient satisfaction, repurchase intentions, and word-of-mouth communication in the public healthcare industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 148, 161-169. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.030>.
- King, G., Batorowicz, B., Rigby, P., Pinto, M., Thompson, L., & Goh, F. (2014). The leisure activity settings and experiences of youth with severe disabilities. *Developmental Neurorehabilitation*, 17(4), 259-269. <https://doi.org/10.3109/17518423.2013.799244>
- Knežević, M., Tomka, D., Bizjak, B., Fabjan, D., & Kukulj, S. (2015). The physical appearance of hotel guests: The impact on service providers' communication and quality of service. *International Journal of Hospitality Management*, 51, 8-14. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.08.007>.
- Leung, R. & Law, R. (2010). A Review of Personality Research in the Tourism and Hospitality Context. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 27(5), pp439- 459. <https://doi.org/10.1080/10548408.2010.499058>.
- Magnini, V. P., Baker, M., & Karande, K. (2013). The frontline provider's appearance: A driver of guest perceptions. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(4), 396-405. <https://doi.org/10.1177/1938965513490822>.
- Marić, D., Marinković, V., Marić, R., & Dimitrovski, D. (2016). *Analysis of tangible and intangible hotel service quality components*. *Industrija*, 44(1). <https://doi.org/10.5937/industrija1-8437>
- Martini, I. A. O., Gorda, A. E. S., Gorda, A. O. S., Sari, D. M. F. P., & Antara, M. E. Y. (2024). Impact of competence development, on work creativity, employee performance, and competitiveness of woven products. *Cogent Business & Management*, 11(1), 2353136. <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2353136>.
- Masengi, E. E. (2018). *Pengantar Manajemen Pelayanan Publik (Cetakan Ke)*. Wineka Media.
- Mira-Aladrén, M., Martín-Peña, J., & Gil Lacruz, M. (2024). "What is the point of being able to enter a building if the service or activity is not adapted?": Leisure opportunities for people with severe disabilities. *Children and Youth Services Review*, 166, 107993. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2024.107993>.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

- Ocampo, L., Alinsub, J., Casul, R. A., Enquig, G., Luar, M., Panuncillon, N., & Ocampo, C. O. (2017). Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies. *Socio-Economic Planning Sciences*. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2017.12.002>.
- Owolabi, A. O., & Yekinni, O. T. (2022). Utilisation of information and communication technologies for agricultural extension service delivery in public and non-public organisations in southwestern Nigeria. *Heliyon*, 8(12), e10676. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e10676>.
- Papa, M. J. (1989). Communicator competence and employee performance with new technology: A case study. *Southern Communication Journal*, 55(1), 87–101. <https://doi.org/10.1080/10417948909372779>.
- Steinhardt, F., Ullenhag, A., Jahnsen, R., & Dolva, A. S. (2021). Perceived facilitators and barriers for participation in leisure activities in children with disabilities: Perspectives of children, parents and professionals. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, 28(2), 121–135. <https://doi.org/10.1080/11038128.2019.1703037>
- Scholta, H., & Lindgren, I. (2023). Proactivity in digital public services: a conceptual analysis. *Government Information Quarterly*, 40(3), 101832. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101832>.
- Tsaur, S.-H., & Tang, W.-H. (2013). The burden of esthetic labor on front-line employees in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 19–27. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.04.010>.
- Umam, U., & Adianto, A. (2020). *Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik*. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi dan Hukum*, 4(1), 160-165. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v4i1.600>.
- Winarno, a., & Perdana, Y. (2015). The effects of competence and motivation on employee performance at PT Pos Indonesia Bandung Cilaki Head Office [Paper presentation]. int'l conference on Business, Marketing & information system Management (BMisM'15), (pp. 25–26). <http://dx.doi.org/10.15242/ICEHM.ED1115030>.
- Workman, J. E., & Johnson, K. K. P. (1989). The Role of Clothing in Extended Inferences. *Home Economics Research Journal*, 18(2), 164–168. <https://doi.org/10.1177/1077727X8901800206>.
- Zaenuddin, K., Nurlinah, N., & Syamsu, S. (2024). Responsiveness of DPMPTSP in Organizing Public Service Mall in Bantaeng Regency. In *World Conference on Governance and Social Sciences (WCGSS 2023)* (pp. 380-387). Atlantis Press. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-236-1_39.