

**MANAJEMEN STRATEGI LAYANAN PERIZINAN USAHA MELALUI APLIKASII-MOBIL  
(IJIN MUDAH, BISA PAKET, INTERAKTIF DAN LANGSUNG JADI) DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BLITAR**

**Erza Rizki Hidayana Putri**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[erza.17040674009@mhs.unesa.ac.id](mailto:erza.17040674009@mhs.unesa.ac.id)

**Dra. Meirinawati, M.AP**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[meirinawati@unesa.ac.id](mailto:meirinawati@unesa.ac.id)

**Abstrak**

I-MOBIL adalah bentuk inovasi Pemerintah Kabupaten Blitar guna untuk meningkatkan pelayanan dalam pengurusan izin usaha. I-MOBIL juga merupakan terobosan pemerintah kota dalam meningkatkan nilai investasi yang dapat diakses secara online, akan tetapi pada kenyataannya I-MOBIL banyak dikeluhkan oleh masyarakat karena tidak adanya sosialisasi di masyarakat. Penelitian ini mendeskripsikan mengenai manajemen strategis layanan perizinan usaha melalui aplikasi I-MOBIL Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian diantaranya yaitu pengamatan lingkungan, perumusan strategis, implementasi strategi, serta evaluasi dan pengendalian menggunakan teknik Purposive Sampling. Teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara, observasi, studi literature dari jurnal dan studi dokumentasi. Teknik analisis datanya menggunakan Model Interaktif menurut Miles dan Huberman (Dalam Sugioyono) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kekuatan dari I-MOBIL bersumber dari pegawai Dinas PTSP sendiri, kelemahan berasal dari kurangnya dana dalam peluncuran aplikasi I-MOBIL versi ke II, sedangkan peluang dan ancamannya adalah masyarakat yang masih gaptek dalam mengakses internet terutama penggunaan I-MOBIL. Berdasarkan analisa tersebut, maka di luncurkan kembali aplikasi I-MOBIL versi II dengan fitur terbaru yang lebih mudah diakses oleh masyarakat. Tahapan terakhir yaitu monitoring dan evaluasi yang dilakukan setiap bulan oleh internal pegawai DPMPTSP Kabupaten Blitar. Salah satu saran yang dapat diajukan adalah dengan memonitoring ke setiap desa yang ada di Kabupaten Blitar guna menunjang penggunaan aplikasi I-MOBIL Versi II ini.

**Kata Kunci :** Manajemen Strategi, Pelayanan, I-MOBIL

**Abstrak**

*I-MOBIL is a form of innovation from the Blitar Regency Government in order to improve services in processing business licenses. I-MOBIL is also a breakthrough for the city government in increasing the value of investment that can be accessed online, but in reality I-MOBIL has many complaints from the public because there is no socialization in the community. This study describes the strategic management of business licensing services through the I-MOBILD application at the Investment Service and One Stop Services, Blitar Regency. The method used is descriptive qualitative research with a research focus including environmental observation, strategic formulation, strategy implementation, and evaluation and control using purposive sampling technique. Data collection techniques are interviews, observation, literature study from journals and documentation studies. The data analysis technique uses the Interactive Model according to Miles and Huberman (In Sugioyono) which consists of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion / verification. The results show that the strengths of I-MOBIL come from employees of the PTSP Service itself, weaknesses come from from the lack of funds in launching the I-MOBIL version II application, while the opportunities and threats are that people are still clueless about accessing the internet, especially the use of I-MOBIL. Based on this analysis, the I-MOBIL version II application was launched again with the latest features that are more easily accessible to the public. The last stage is monitoring and evaluation which is carried out every month by internal employees of DPMPTSP Blitar Regency. One suggestion that can be put forward is to monitor each village in Blitar Regency to support the use of the I-MOBIL Version II application.*

**Keywords:** Strategic Management, Service, I-MOBIL

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan semua kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak dasar dari setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Miliki Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima layanan publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan dikatakan baik jika sudah memenuhi unsur-unsur pelayanan publik dan sudah sesuai dengan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyedia fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Blitar merupakan salah satu kabupaten di Jawa Timur yang sampai saat ini tengah mengupayakan optimalisasi pelayanan publik dalam berbagai bidang, salah satunya yaitu dibidang perizinan usaha. Dalam seminar sosialisasi sensus Ekonomi 2016 Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Blitar disebutkan bahwa jumlah pelaku usaha di Blitar pada tahun 2006 sudah mencapai 136.415 usaha dari 132.723 usaha yang berdiri dari sensus yang dilakukan BPS pada tahun 1996, sehingga pada sensus per 10 tahun berikutnya diperkirakan dapat mengalami peningkatan lebih tinggi (B. K. Blitar, 2016). Semakin meningkatnya jumlah pelaku usaha di Kabupaten Blitar akan lebih baik jika dibarengi dengan peningkatan pelayanan oleh lembaga pemerintah. Karena dengan terwujudnya sinergitas antara pelaku usaha dan pemerintah akan tercipta keadaan ekonomi yang kondusif. Hal tersebut mendorong pemerintah Kabupaten Blitar melakukan sebuah inovasi pelayanan publik guna mempermudah pengurusan izin usaha bagi masyarakat pelaku usaha. Dengan kemudahan pengurusan izin ini diharapkan jumlah pelaku usaha di Blitar dapat mengalami peningkatan, sehingga dapat mendorong peningkatan dari segi pendapatan daerah.

Inovasi yang digagas oleh Pemerintah Kabupaten Blitar ini tidak lepas dari tuntutan pemanfaatan teknologi era 4.0. karena dengan memanfaatkan teknologi yang telah ada dinilai dapat

mengoptimalkan usaha peningkatan kualitas dan efektifitas pelayanan. melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar menciptakan inovasi berupa aplikasi I-MOBIL atau Ijin Mudah, Bisa Paket, Interaktif dan Langsung Jadi. Aplikasi ini dapat di download melalui playstore I-MOBILDPMPTSP Blitar, dapat diakses kapanpun dan dimanapun dengan Smartphone yang telah terkoneksi dengan Internet masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi tersebut sebagai sarana pengurusan ijin usaha. Selain itu terdapat 2 jenis program layanan dalam I-MOBIL yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat atau pelaku usaha yang ingin mendaftarkan ijin usaha pada Dinas. Pertama yaitu pelayanan pada I-MOBIL *On the Road* yang nantinya akan menyediakan pelayanan melalui kendaraan mobil operasi yang merupakan fasilitas dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. Kedua yaitu I-MOBIL Corner yakni berupa layanan informasi mengenai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dapat ditemui pada acara pameran ataupun promosi yang diadakan oleh pemerintah Kabupaten Blitar (D. K. Blitar, 2017).

Selain itu aplikasi I-MOBIL ini terus dikembangkan oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar menjadi aplikasi dengan nama I-MOBIL Konek yaitu I-MOBIL yang terkoneksi dengan kecamatan, hal ini dikembangkan untuk mempermudah dan memberi akses untuk petugas kecamatan agar bisa membantu masyarakat dalam mendaftarkan perizinan usaha. Tujuan dari adanya aplikasi I-MOBIL Konek yaitu untuk mendekatkan dan mempermudah pelayanan perizinan kepada masyarakat, khususnya masyarakat desa yang tidak perlu datang jauh-jauh ke kantor DPMPTSP Kabupaten Blitar.



**Gambar 1. Grafik Tingkat Pendidikan Kabupaten Blitar (Desa Semen)**

Sumber: <http://desasemen.blogspot.com/p/desa-semen-dalam-angka.html>

Umumnya adanya persoalan adanya masyarakat kabupaten Blitar banyak yang gaptek dengan internet karena disebabkan oleh tingkat pendidikan yang rendah

dan banyaknya masyarakat kabupaten Blitar yang tinggal didaerah pegunungan sehingga muncul persoalan gaptek terhadap internet. Maka di dapatkemudahan yang ditawarkan namun ternyata masih terdapat kelemahan pada beberapa hal. Masyarakat Kabupaten Blitar yang mayoritas belum terlalu paham dan antusias terhadap penggunaan IPTEK menyebabkan belum optimal penggunaan aplikasi I-MOBIL ini. Banyak masyarakat yang mengeluh terhadap sulitnya akses I-MOBIL sehingga mereka lebih memilih datang langsung ke kantor untuk mendaftar perizinan usaha. Hal ini disampaikan oleh salah satu masyarakat Kabupaten Blitar yang sedang melakukan perizinan usaha yaitu Ibu Pipik

“Saya ini gaptek mbak dengan adanya aplikasi melalui hp ini, saya hanya bisa memakai aplikasi WA saja. Jadi untuk mengakses aplikasi perizinan usaha ini saya masih belum mampu”. (Wawancara pada tanggal 8 Juli 2020).

Melihat masalah yang terjadi pada I-MOBIL di atas perlu diketahui manajemen strategi program layanan perizinan usaha melalui aplikasi I-MOBIL(Ijin Mudah, Bisa Paket, Interaktif dan Langsung Jadi) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. Manajemen strategi merupakan serangkaian proses yang telah direncanakan dan dibuat oleh suatu badan atau organisasi untuk jangka yang telah ditentukan, didalamnya terdapat beberapa tahap meliputi perumusan, penerapan, sampai dengan pengendalian dan evaluasi sehingga didapatkan tujuan yang telah dicanangkan sebelumnya(Meirinawati & Niswah, 2015).

Pertama, perencanaan strategi meliputi perencanaan terkait pengembangan misi, tujuan, dan identifikasi terkait peluang, kekuatan, ancaman dan kelemahan. Kedua, Penerapan strategi manajemen terkait dengan sasaran profram, kebijakan, motivasi serta alokasi sumber daya. Ketiga yaitu evaluasi dari yang telah dilaksanakan. (Meirinawati & Niswah, 2015).

Terbentuknya *e-government* ini salah satunya berorientasi pada pelayanan publik yang efektif dan efisien dan dapat menunjang pada terciptanya *good government* (Widodo, 2016). Keberhasilan *e-government* sangat bergantung pada respon kepuasan masyarakat untuk menggunakan layanan ini yaitu aplikasi I-MOBIL. Jika dalam penggunaannya memiliki masalah rendahnya kinerja layanan tersebut, maka masyarakat akan tidak puas begitu sebaliknya jika kinerja dari layanan tersebut sudah memenuhi harapan masyarakat maka respon masyarakat juga

akan baik ke instansi tersebut.

Sesuai yang diungkapkan David J Hunger dan Thomas L dalam (Tati S, 2005) Pada dasarnya terdapat hal – hal pokok pada manajemen strategi meliputi mengamati lingkungan, yaitu tahapan monitoring faktor yang menyangkut pada aspek internal dan eksternal organisasi. Kedua, menyusun strategi yang menyangkut pada pengembangan perencanaan untuk jangka panjang serta menentukan tujuan atau visi dan misi organisasi. Setelah strategi tersusun, hal ketiga yaitu pelaksanaan strategi. Keempat adalah tahapan evaluasi, tahapan ini ditujukan untuk mengetahui hasil dari perencanaan sampai pelaksanaan strategi.

Alda dan Meirinawati (2020) mengatakan jika manajemen strategi dalam koridor coworking space pemerintah kota Surabaya dilakukan analisis lingkungan untuk mengetahui peluang, ancaman, kekuatan dan kelemahan untuk melakukan perumusan strategi dan implementasi strategi yang diakhir diberikan evaluasi dan monitoring dalam peningkatan kinerja di pemerintah kota Surabaya.

Analdo dan Meirinawati (2020) mengatakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui layanan simpatik di kabupaten Kediri dilakukan dengan mempertahankan tenaga manusia untuk proses verifikasi berkas yang pemohon akan ajukan serta meningkatkan sosialisasi secara menyeluruh dan berkala dengan bekerja sama dengan kelompok pemuda yang akan membantu proses sosialisasi.

Maka penelitian ini sangatlah penting untuk di lakukan karena topik yang saya angkat masih sangat jarang bahkan belum ada untuk di teliti dan dengan adanya penelitian yang saya angkat ini nantinya akan menjadikan terobosan baru khususnya untuk pemerintah kabupaten Blitar melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar.

Berdasarkan uraian yang telah di paparkan. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait Manajemen Strategi program layanan perizinan usaha melalui aplikasi I-MOBIL (Ijin Mudah, Bisa Paket, Interaktif dan Langsung Jadi) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar

## METODE

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui dan memahami fenomena yang terjadi secara alamiah sesuai dengan situasi sosial. Metode penelitian kualitatif sendiri adalah metode penelitian yang meneliti pada kondisi obyek yang ilmiah (sesuai dengan kenyataan) yang dinamakan dengan metode postpositivistik dimana peneliti sebagai

instrument kunci utama, analisis data penelitian bersifat induktif dan hasil penelitian menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2016).

Sedangkan fokus penelitiannya menggunakan teori proses manajemen strategi menurut J. David Hunger dan Thomas L. Wheelen yang meliputi pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi dan evaluasi, serta pengendalian. Manajemen Strategi program aplikasi I-MOBIL ini memiliki banyak faktor yang perlu diperhatikan. Upaya tersebut akan berpengaruh cukup luas terutama pada budaya organisasi secara keseluruhan. Berikut merupakan manajemen strategi program layanan I-MOBIL menurut J. David Hunger dan Thomas L. Wheelen yaitu :

1. Pengamatan Lingkungan.

Penting bagi sebuah instansi untuk mengetahui kebutuhan masyarakat dan apa yang menjadi kelebihan bahkan kelemahan masyarakat daerahnya. Di dalam sebuah instansi perlu adanya penelitian untuk pengamatan lingkungan sebuah manajemen strategi yang terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal.

2. Perumusan Strategi.

Dalam menentukan sebuah kebijakan dan pelayanan publik, diperlukan adanya sebuah perumusan strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan dari adanya sebuah kebijakan tersebut. Maka dari itu perlu adanya perumusan strategi yang dilakukan oleh instansi khususnya DPMPSTP Kabupaten Blitar untuk mengetahui bagaimana manajemen strategi dari Aplikasi I-MOBIL Versi II.

3. Implementasi Strategi.

Setelah adanya perumusan strategi pelayanan publik perlu adanya untuk implementasi pelayanan publik yang nantinya akan digunakan oleh masyarakat agar proses pelayanan publik berjalan semestinya. Begitupun Aplikasi I-MOBIL Versi II harus di implementasikan agar supaya masyarakat bisa membuat perizinan usaha hanya dengan melalui aplikasi tanpa harus pergi jauh ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar.

4. Evaluasi serta pengendalian

Evaluasi merupakan tahap sangat penting dalam proses pelaksanaan pelayanan publik karena dengan adanya evaluasi maka pelayanan akan setiap hari bertambah lebih baik dan tentunya akan menjadi sebuah pelayanan yang menguntungkan masyarakat serta negara. Jadi penting bagi suatu instansi atau organisasi pemerintahan untuk mengadakan sebuah evaluasi dengan adanya implementasi strategi pelayanan publik.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Manajemen Strategi Program Layanan Perizinan Usaha Melalui Aplikasi I-MOBIL Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar dengan wawancara, observasi, studi literatur dari jurnal dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan Model Interaktif menurut Miles dan Huberman (Dalam Sugiyono 2011:247) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar sebelumnya menggunakan metode OPA (*the Old Public Administration*), dimana pelayanan hanya berfokus kepada pemberian layanan secara langsung pada individu atau perilaku korporat. Pemberian pelayanan pun hanya bersifat formalitas dengan melihat bahwa penerima layanan hanya sebagai seorang yang membutuhkan bantuan dan pemberi layanan melihat jika masyarakat memiliki ketergantungan besar kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melakukan perizinan usaha. Setelah dilakukan penelitian dan didapat hasil sebagai analisis untuk menanggulangi masalah pada Program Layanan Perizinan Usaha Melalui Aplikasi I-MOBIL (Ijin Mudah, Bisa Paket, Interaktif Dan Langsung Jadi) dengan menggunakan teori J. David Hunger dan Thomas L. Wheelen untuk mengetahui manajemen strategi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar terhadap program tersebut. Teori proses manajemen strategi menurut Hunger dan Wheelen ini mencakup empat variabel, antara lain pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi dan evaluasi serta pengendalian. Dalam penelitian ini di

gunakan empat variabel tersebut sebagai mana dijelaskan dibawah ini :

### 1. Pengamatan Lingkungan

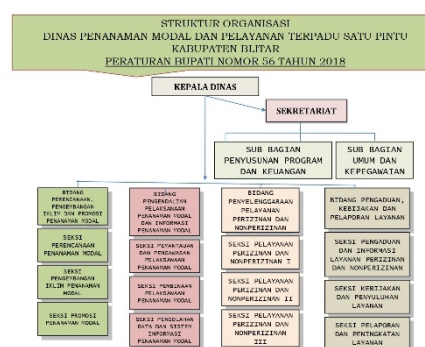
Pelaksanaan manajemen strategi dilakukan dengan cara bertahap. Tahap pertama kali yang perlu dilakukan adalah mengenai pengamatan lingkungan yang merupakan tahap paling awal dari sebuah manajemen strategi. Pengamatan lingkungan dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang nantinya akan berpengaruh. Terdiri dari dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal, yang dapat dianalisa melalui analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Treath*). Adapun faktor internal itu terdiri dari kekuatan dan kelemahan. kekuatan pada manajemen strategi layanan perizinan usaha melalui aplikasi I-MOBIL (Ijin Mudah, Bisa Paket, Interaktif dan Langsung Jadi) ini sendiri terdiri dari dukungan sumber daya pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar yang setiap bulannya selalu ada monitoring dan meeting internal pegawai untuk meng upgrade kinerja sekaligus untuk mempercepat dalam penanganan manajemen strategis layanan perizinan usaha melalui aplikasi I-MOBIL versi II ini, selanjutnya kekuatan Dinas Penanaman untuk mengimplementasikan aplikasi I-MOBIL Versi II ini juga dari sarana dan prasarana dari dalam seperti pemberian fasilitas fitur yang mudah dan juga saranaan wifi yang memadai dan komputer untuk proses pelayanan masyarakat yang datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan staf customer servise dikatakan bahwa :

“Untuk melaksanakan program aplikasi I-MOBIL ini DPMPTSP Kabupaten Blitar mengajak dinas-dinas terkait, seperti Dinas Lingkungan Hidup, PUPR, kesehatan, pariwisata, perdagangan, pendapatan, peternakan untuk bergabung dalam proses adanya aplikasi I-MOBIL Versi I ini. Pasalnya dengan adanya dorongan, serta kekuatan dari dalam dinas-dinas terkait ini diharapkan program I-MOBIL Versi II terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah dibuat. Yaitu memudahkan masyarakat untuk mendapatkan perizinan khususnya dalam bidang pengurusan dokumen lingkungan, KRR, dan lainnya.”

Pernyataan tersebut merupakan sebuah kekuatan yang dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten

Blitar karena dengan adanya kerjasama yang terjalin memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam kepengurusan dokumen terkait perizinan. Salah satu contohnya adalah kerjasama yang dilakukan dengan Dinas Lingkungan Hidup.

Dalam melakukan pelayanan perizinan usaha DPMPTSP memiliki susunan organisasi yang dengan beberapa seksi yang memiliki tugas berbeda-beda dalam perihal pelayanan. Struktur organisasi ini dapat dilihat pada gambar 2 di bawah ini.



Gambar 2. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar

Sumber: [http://dpmptsp.blitarkab.go.id/?page\\_id=2630](http://dpmptsp.blitarkab.go.id/?page_id=2630)

Selanjutnya di dalam analisis SWOT terdapat kekuatan yang berasal dari Sumber Daya Pegawai dan di lakukan monitoring setiap bulannya akan tetapi juga memiliki kelemahan yang berdampak buruk terhadap proses manajemen strategi program layanan perizinan melalui aplikasi I-MOBIL versi II ini yakni kurang adanya kesadaran pegawai untuk terus memonitoring penggunaan aplikasi I-MOBIL versi II ini terhadap masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Blitar yang masih gptek terhadap internet, selanjutnya kelemahan dari aplikasi I-MOBIL Versi II ini yakni proses peluncuran yang masih sangat biasa saja akibat masalah pendanaan yang kurang karena bebarengan dengan adanya pandemic Covid ini menjadikan peluncuran aplikasi I-MOBIL Versi II ini jadi sangat biasa dan fiturnya juga masih biasa walaupun sudah memungkinkan untuk memudahkan masyarakat Kabupaten Blitar dalam mengakses aplikasi I-MOBIL Versi II ini.

Adapun factor eksternal dari Manajemen Strategi Program Layanan perizinan Usaha melalui Aplikasi I-MOBIL ini yaitu terdiri dari peluang dan ancaman, Peluang atau opportunity dari aplikasi I-MOBIL Versi II ini yaitu diharapkan dapat meringankan

masyarakat dalam mengakses aplikasi I-MOBIL Versi II untuk membuat perizinan membuka usaha, didalam aplikasi inifitur-fitur sudah di perbarui dan memudahkan masyarakat dalam membuat perizinan dan tidak perlu lagi dating jauh-jauh ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. Hal ini juga berdampak sangat baik untuk menunjang perekonomian masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Blitar menjadi perekonomian lebih baik sehingga aplikasi I-MOBIL Versi II ini nantinya dapat di tiru oleh daerah lain sehingga bias memakmurkan perekonomian masyarakat Indonesia. Dengan berkembangnya industri 4.0, hampir semua kegiatan dilakukan menggunakan internet atau secara online, sehingga DPMPTSP Kabupaten Blitar melakukan terobosan dengan menyediakan pelayanan secara online melalui program I-MOBIL Versi II. Seperti yang dikatakan informan pada wawancara, dimana staf customer service mengatakan :

“peluang yang di miliki oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar dalam program layanan perizinan dengan aplikasi I-Mobil ini agar supaya memudahkan masyarakat dalam mengakses I-MOBIL Versi II sehingga memudahkan proses pembuatan perizinan usaha yang nantinya akan menunjang perekonomian kabupaten Blitar karena di dalam I-MOBIL Versi II ini sudah terdapat fitur yang nantinya me mudahkan penggunaan untuk mengaksesnya dan tidak perlu dating ke DPMPTSP Kabupaten Blitar.”

Akan tetapi dengan adanya peluang peluncuran aplikasi I-MOBIL Versi II ini juga terdapat ancaman atau threat yang saya analisis dengan analisisSWOT yakni masyarakat masih gaptek dan banyak yang belum paham dengan fitur-fitur di aplikasi I-MOBIL Versi II ini terutama masyarakat yang berpendidikan rendah atau yang hanya mengenyam pendidikan sampai SD saja. Karena notabennya masyarakat Kabupaten Blitar ini banyak yang tinggal di gunung dan kurangnya akses keluar dan belum mengenal internet. Akan tetapi hal ini menjadi PR oleh pemerintah Kabupaten Blitar agar perekonomian masyarakat Blitar terus meningkat dengan membuat perizinan membuka usaha melalui aplikasi I-MOBIL Versi II ini. Masyarakat yang ingin membuka sebuah usaha tentu akan memiliki resiko terhadap lingkungan baik resiko kecil, menengah hingga resiko yang cukup besar. Hal ini tentunya masyarakat harus memiliki izin tentang dampak usahanya terhadap lingkungan,

sebelum mendapatkan izin membuka usaha di DPMPTSP. Selain itu, jika masyarakat ingin membuka usaha terkait dengan perdagangan, maka masyarakat juga harus memiliki ijin di dinas perdagangan terlebih dahulu. Begitu pula dengan dinas lainnya yang terkait kerjasama dengan DPMPTSP KabupatenBlitar.

Hasil pengamatan lingkungan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Priyani dkk (2014) yang mengatakan bahwa dalam kepengurusan perizinan kegiatan usaha terdapat beberapa kendala yang dirasakan oleh masyarakat diantaranya prosedur yang rumit, biayatinggi dan ketidakpastian hukum, sehingga untuk mengatasi masalah tersebut pemerintah mengeluarkan Permendagri nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Tata Tertib Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pada penelitian Priyani juga dikatakan bahwa setelah mengikuti prosedur pemerintah, proses perizinan kegiatan usaha tetap mengalami kendala pada bagian pelaksanaan operasional dalam pelayanan pengiriman SIUP sertakurangnya fasilitas dan infrastruktur tersedia.

## 2. Perumusan strategi

Setelah dilakukannya pengamatan lingkungan, tahap selanjutnya yang dilakukan adalah perumusan strategi. Perumusan strategi ini dilakukan guna menindaklanjuti dari analisa faktor yang didapat dari pengamatan lingkungan. Tahap perumusan stretegi ini meliputi perumusan visi misi yang bertujuan untukmeningkatkan program layanan perizinan usaha dengan aplikasi I-MOBIL. Berdasarkan hasil wawancara yang dipaparkan staf customer service

“dalam upaya meningkatkan pelayanan DPMPTSP melakukan penambahan fitur yg baru seperti interface baru, *host to host* KSWP dengan Bapenda, TTD Digital kepala Dinas, *level user* dinas lain, lever user pemohon, upload dokumen persyaratan serta DPMPTS Kabupaten Blitar mengadakan seminar dengan dinas-dinas terkait untuk mensosialisasikan program I-MOBIL Versi II, serta diadakan *workshop* untuk proses pelaksanaanaplikasi I-MOBIL ini.”

Perumusan strategi yang dilakukan oleh DPMPTSP guna untuk meningkatkan program layanan perizinan usaha serta memudahkan proses pengurusan bagi masyarakat yang kurang memahami program I-MOBIL versi I. pada peningkatan versi ke-II juga lebih ditingkatkan terkait sosialisasi penggunaan I-MOBIL versi II kepada masyarakat serta memberikan fasilitas yang mudah dijangkau. Perumusan ini dilakukan dengan

melihat bagaimana tanggapan dan apresiasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi I-MOBIL versi I baik dalam segi penggunaan aplikasi ataupun ketangapan pelayanannya. Tanggapan inilah yang kemudian dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam perbaikan aplikasi I-MOBIL versi I.



**Gambar 3. Pelaksanaan Sosialisasi peluncuran aplikasi I-MOBIL Versi II di Gedung Pemerintah Kabupaten Blitar.**

Sumber : dokumentasi

Di dalam dokumentasi ini para tamu undangan merupakan perwakilan dari dinas dinas terkait seperti Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Sosnakertrans dan kepala desa di seluruh kabupaten Blitar yang bekerja sama dengan DPMPTSP Kabupaten Blitar untuk penggunaan aplikasi I-MOBIL Versi II ini. Yang nantinya dapat memberikan sosialisasi ke masyarakat terkait penggunaan aplikasi I-MOBIL Versi II ini. Pada proses wawancara, staf customer service mengatakan bahwa:

“dalam upaya pelaksanaan strategi peningkatan layanan berbasis online, DPMPTSP melakukan kegiatan seminar dan workshop yang didatangi oleh beberapa perwakilan kepala desa Kabupaten Blitar serta dilakukan sosialisasi peluncuran program aplikasi I-MOBIL versi II”

Manajemen Strategi ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asna dkk (2020) yang menyatakan bahwa untuk meningkatkan layanan perizinan kegiatan usaha perlu dilakukan peningkatan dari internal terlebih dahulu yakni dengan mengoptimalkan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai, mengoptimalkan sosialisasi dari dinas terkait kepada masyarakat yang belum berpengalaman dalam menggunakan jaringan teknologi, menyediakan fasilitas dan infrastruktur yang dibutuhkan dengan

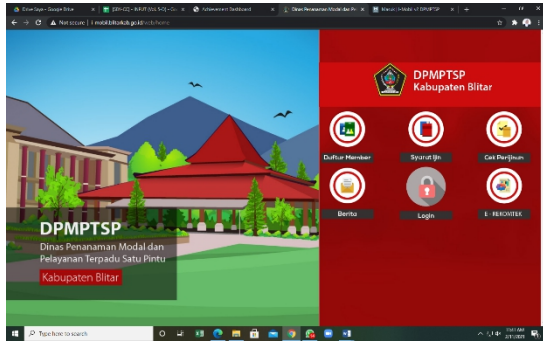
menyediakan anggaran, dan mengoptimalkan penyediaan layanan. Selanjutnya DPMPTSP harus menanggapi keluhan pelanggan dengan baik dan meningkatkan kinerja layanan mereka.

### 3. Implementasi strategi

Tahap implementasi strategi adalah tahap inti, karena pada tahap ini sebagai tahap pelaksanaan dari tahap-tahap awal berupa pengamatan dan perumusan strategi yang akan di terapkan. Pada tahap ini pula, sebagai tahap untuk dapat dilakukannya pengamatan sebagai evaluasi atas program yang dibuat. Pada I-MOBIL versi II, DPMPTSP menetapkan beberapa SOP yang harus diketahui dan diikuti oleh masyarakat dalam proses pengajuan perizinan kegiatan usaha sehingga ada perbedaan antara I-MOBIL versi I dengan I-MOBIL versi II. Penerapan SOP ini diharapkan memberikan kemudahan kepada masyarakat.”

Untuk mengimplementasikan perumusan I-MOBIL versi II ini dimulai dengan pengadaan seminar dan *workshop* yang telah di jelaskan pada tahap perumusan strategi, seminar ini didatangi oleh beberapa perwakilan kepala desa di Kabupaten Blitar. Seminar dan *workshop* ini dilakukan sebagai langkah awal memperkenalkan program aplikasi I-MOBIL versi II kepada warga masyarakat. Hal ini dinilai sangat perlu dilakukan karena melalui seminar dan *workshop* informasi mengenai alur penggunaan program I-MOBIL dan pengenalan program dapat secara langsung tersampaikan kepada masyarakat melalui kepala desa yang hadir dalam kegiatan tersebut. Selain melalui seminar dan *workshop* DPMPTSP Kabupaten Blitar telah mendukung implementasi program I-MOBIL dengan SOP yang diberlakukan khusus, dengan tujuan masyarakat dapat mengikuti alur yang telah disiapkan oleh DPMPTSP untuk mengakses aplikasi I-MOBIL dan juga program tersebut dapat berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat dan juga.

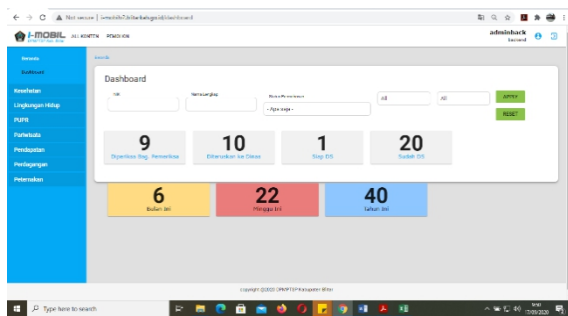
Manurut masyarakat yang menggunakan aplikasi I-MOBIL Versi I, penggunaannya cukup rumit karena tampilannya yang kurang sederhana. Memang tampilannya sangat menarik, akan tetapi tingkat kesulitan pada penggunaan cukup tinggi bagi masyarakat awan yang buta akan internet. Hal ini dapat dilihat pada gambar 4. yang menunjukkan tampilan utama aplikasi I-Mobil versi I.



**Gambar 4. Tampilan utama aplikasi I-MOBIL Versi I**

Sumber : <http://i-mobil.blitarkab.go.id/web/home>

Berbeda dengan aplikasi I-Mobil versi I, I-MOBIL versi II memiliki tampilan yang lebih sederhana dan lebih mudah dipahami dan di baca oleh pengguna dan masyarakat. Tampilan aplikasi I-MOBIL versi II terdapat beberapa layanan perizinan di beberapa dinas terkait seperti Lingkungan Hidup, PUPR, Pariwisata, Perdagangan, Pendapatan, Peternakan, Kesehatan. Hal ini ditunjukkan pada gambar 5 dibawah ini.



**Gambar 5. Tampilan utama aplikasi I-MOBIL Versi II.**

Sumber : <http://i-mobilv2.blitarkab.go.id/user/login>

Di dalam aplikasi I-MOBIL Versi II ini di tampilkan fitur fitur baru yang cukup baik untuk menunjang pembuatan izin usaha yang lebih mudah yang nantinya akan menghasilkan SIUP yang bisa digunakan untuk mendirikan usaha.

Pengimplementasian strategi ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lukman dkk (2019) yang menyatakan bahwa kantor perizinan berinovasi untuk mempercepat perizinan bangunan, yang mudah dan murah dengan penjelasan menetapkan tata cara pembangunan, kemudian memulai berbagai inovasi yang dilakukan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu Office sehari, daftar IMB online, IMB 3.0, pemutihan IMB. Dan ini merupakan persyaratan penting untuk bisnis dunia. Dalam memberikan pelayanan kepada pelaku usaha diperlukan upaya dari pemerintah untuk melaksanakan dengan baik

pelayanan dengan menerapkan prinsip-prinsip transparan, partisipatif dan akuntabel, sehingga masyarakat sebagai kelompok itu dilayani akan mendapatkan pelayanan yang baik.

#### 4. Evaluasi dan Pengendalian

Tahap terakhir yang dilakukan pada manajemen strategi adalah evaluasi. Evaluasi dijadikan sebagai pedoman pelaksanaan program selanjutnya, dari evaluasi ini diharapkan dapat mengetahui kekurangan dari pelaksanaan program sehingga kedepannya dapat dilakukan tindakan sebagai tindak lanjut dari evaluasi program staf customer service mengatakan bahwa

“evaluasi yg di lakukan ini tentu terkait program aplikasi I-MOBIL dengan hasil bawasannya pihak DPMPTSP Kabupaten Blitar mengajak dinas terkait yang ada di Kabupaten Blitar, seperti Dinas Lingkungan Hidup, PUPR, Pariwisata, Perdagangan, Pendapatan, Peternakan, Kesehatan, dan semua itu. Kita gabung jadi satu, melalui diakannya sosialisasi bimtek terkait I-MOBIL ini. Itu kita koordinasi, terkait perizinannya itu dijadikan satu pintu di aplikasi ini. Seperti pengurusan dokumen lingkungan, KRK dll itu menggunakan aplikasi I-MOBIL ini dan diharapkan masyarakat tidak perlu datang ke dinas dinas tersebut. Jadi di buat aplikasi I-MOBIL ini agar proses perizinannya itu satu pintu.”

Evaluasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar yakni dengan adanya rapat bersama kepala dinas dan seluruh pegawai DPMPTSP Kabupaten Blitar yang membahas tentang pelaksanaan manajemen strategi I-MOBIL evaluasi ini dilakukan setiap satu bulan sekali dan setiap 2 minggu kemudian para pegawai khususnya di bidang Perizinan melakukan monitoring terhadap penggunaan aplikasi I-MOBIL versi II ini yang mana adanya tambahan fitur fitur dan cara pengaksesan aplikasi yang jauh lebih mudah untuk dilakukan oleh kaum muda maupun kaum tua yang notabennya masih minim sekali terhadap internet.

Evaluasi pengendalian yang dilakukan pada penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Harikah dkk (2017), yang menyatakan bahwa strategi perbaikan kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan iklim investasi terkait izin usaha yang dilakukan oleh



masyarakat sehingga menuntut instansi pemerintah terkait dalam hal ini adalah DPMPTSP untuk terus memberikan inovasi-inovasi yang mendukung kemudahan dan percepatan dalam memberikan pelayanan perizinan investasi. Karena tingginya nilai kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh DPMPTSP sejalan dengan kemudahan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Blitar.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Bersumber dari hasil penelitian dan analisis data tentang Manajemen Strategi Layanan Perizinan Usaha Melalui Aplikasi I-MOBIL (Ijin Mudah, Bisa Paket, Interaktif, dan Langsung Jadi) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar, maka penelitian dapat memberikan simpulan bahwa DPMPTSP Kabupaten Blitar dalam mengembangkan aplikasi I-MOBIL dari Versi I ke Versi II berjalan dengan baik sesuai dengan konsep Manajemen Strategi menurut J. David Hunger dan Thomas L. Wheelen yang meliputi pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi dan evaluasi, serta pengendalian.

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut, Pengamatan Lingkungan yang dianalisis dengan analisis SWOT masih memiliki ketimpangan dari kekuatan yang terdiri dari dalam sudah menunjukkan bawasannya sumber daya pegawai nya sudah berjalan sesuai tupoksi yang di tentukan yakni memonitoring kegiatan pelaksanaan penggunaan aplikasi I-MOBIL Versi II, sarana dan prasarana juga sudah mendukung akan tetapi masih beberapa yang masih kurang, dari segi kelemahan masih kekurangan dana dalam peluncuran aplikasi I-MOBIL Versi II, peluangnya yaitu dapat meringankan masyarakat dalam mengakses aplikasi I-MOBIL versi II untuk mengurus pembuatan perizinan usaha sehingga masyarakat tidak perlu datang jauh jauh ke DPMPTSP Kabupaten Blitar, sedangkan ancamannya yakni masih banyaknya masyarakat yang gptek atau kurang paham terhadap penggunaan internet terutama masyarakat yang berpendidikan rendah. Untuk perumusan strategi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar dalam manajemen strategi layanan perizinan usaha melalui aplikasi I-MOBIL yaitu dengan diadakan sosialisasi penggunaan aplikasi I-MOBIL Versi II dengan dinas – dinas terkait dan juga kepala desa di seluruh Kabupaten Blitar, masuk ke tahap Implementasi Strategi yaitu dengan direncangkannya fitur-fitur yang baik yang nantinya memudahkan masyarakat dalam mengakses aplikasi I-

MOBIL Versi II yang nantinya akan meningkatkan perekonomian masyarakat dalam berusaha, tahap yang terakhir yaitu Evaluasi dan pengendalian dari program perizinan usaha melalui aplikasi I-MOBIL yaitu di adakan rapat internal pegawai setiap satu bulan sekali untuk melihat bagaimana perkembangan penggunaan aplikasi I-MOBIL Versi II ini.

### **Saran**

Bersumber dari kesimpulan di atas, maka saran yang dapat saya tarik dari penelitian yang saya buat yaitu diharapkan dapat menjadi masukan untuk manajemen strategi layanan perizinan usaha melalui aplikasi I-MOBIL (Ijin Mudah, Bisa Paket, Interaktif, dan Langsung Jadi) oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar. Dengan kehadiran aplikasi I-MOBIL versi II ini diharapkan kedepannya DPMPTSP Kabupaten Blitar bias ditiru oleh Dinas yang lain dan nantinya juga untuk menunjang perekonomian masyarakat Kabupaten Blitar dengan pengadaan aplikasi I-MOBIL ini untuk mengurus perizinan usaha. Berikut beberapa saran bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar untuk mengembangkan layanan perizinan usaha melalui aplikasi I-MOBIL yaitu :

1. Memonitoring ke setiap desa yang masih kurang memahami penggunaan I-MOBIL yang ada di Kabupaten Blitar guna menunjang penggunaan aplikasi I-MOBIL Versi II ini.
2. Menambah staff karyawan untuk membantu proses pelaksanaan aplikasi I-MOBIL Versi II ini
3. Mengadakan sosialisasi ulang untuk menunjang cara penggunaan aplikasi I-MOBIL Versi II ini
4. Memberikan pelatihan ke desa-desa Kabupaten Blitar untuk penggunaan aplikasi I-MOBIL ini agar masyarakat bias membuat perizinan usaha tanpa harus datang ke DPMPTSP Kabupaten Blitar
5. Menambah fitur- fitur yang bisa di jangkau oleh masyarakat lansia seperti contoh hanya dengan gerakan kepala atau tangan untuk akses aplikasi I-MOBIL Versi II ini

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing.
2. Ibu Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.
3. Bapak Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.
4. Ayah, Ibu, dan Kedua adik saya yang terus mengingatkan bahwa tugas akhir harus

- segera selesai.
5. Fiansandy, sosok yang menemani saya saat sedang masa susah susah dan memberikan saya arahan untuk mengerjakan artikel ilmiah ini.
  6. Linda, Reni, Merah, Ayu Alda, teman teman sesama S1 AN yang membantu saya dari segi moral untuk keberlangsungan artikel ilmiah ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Alda & Meirinawati. (2020). *Manajemen Strategi Sentra Kreatif dan Teknologi Melalui Inovasi CAK eMUS dalam KORIDO Coworking Space Pemerintah Kota Surabaya*. Jurnal Publika
- Analdo & Meirinawati. (2020). *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Layanan Simpatik di Kabupaten Kediri : Studi Kasus Izin Mendirikan Bangunan*. JPSI
- Asna, dkk. 2020. *The Effectiveness of Online-Based Licensing Services at The Capital Investment and Integrated One-Stop Services (DPM-PTSP) in The Fourth Industrial Revolution*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik Volume 10 Number 1
- Blitar, B. K. (2016). *BPS Kabupaten Blitar Gelar "Sosialisasi SENSUS EKONOMI 2016."* Blitar.
- Blitar, D. K. (2017). *Launching Aplikasi "I MOBIL."*
- Debby. 2019. *Application of Licensing Services Electronic Based Construction Service Business*. *Advances in Social Science Research Journal – Vol.6, No.11*  
Publication Date: Nov. 25,
- Harika, dkk. 2017. *Strategi dinas dinas penanaman modal dan Pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan iklim investasi di kota samarinda*. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 6 (1): 501-514
- Kumba, dkk. 2020. *Business Licensing And The Indonesia's Master Plan 2011 -2025*. *International journal of scientific & technology research volume 9, issue 01*
- Lukman, dkk. 2019. *Licensing Services Innovation Establishing Buildings in One Stop Integrated Services in North Jakarta*. *International Journal for Educational and Vocational Studies* Vol. 1, No. 7
- Meirinawati, & Niswah, F. (2015). *Manajemen Strategi Sektor Publik*. Surabaya: UNESA University Press.
- Napitupulu, & Paimin. (2007). *Pelayanan Publik & Costumer Satisfaction*. Bandung: PT Alumni.
- Priyani, dkk. 2014. *The Implementation of Integrated One-Stop Service at Licensing Service Agency in Order to Improve Licensing Service to Society (Case Study On Business License Service At Investment And Integrated Licensing Service Agency (IILSA) Of Pasuruan City)*. *Wacana*. Vol. 17, No. 3
- Puspitosari, H. (2007). *Wajah Buram Pelayanan Publik*. Malang: Yappika.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sumaryadi, I. N. (2016). *Reformasi Birokrasi Pemerintah "Menuju Tata Kelola yang Baik"*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tati S, J. (2005). *Manajemen Strategik Koperas*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [http://dpmptsp.blitarkab.go.id/?page\\_id=2630](http://dpmptsp.blitarkab.go.id/?page_id=2630) (Diakses, 10 Februari 2021)
- <http://i-mobilv2.blitarkab.go.id/user/login> (Diakses, 10 Februari 2021)
- <http://desasemen.blogspot.com/p/desa-semen-dalam-angka.html> (Diakses, 11 Februari 2021)
- <http://i-mobil.blitarkab.go.id/web/home> (Diakses, 11 Februari 2021)