

MANAJEMEN STRATEGI PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN TRENGGALEK

Nindya Anthea Magnolia Devi

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Nindya.18094@mhs.unesa.ac.id

Meirinawati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Meirinawati@unesa.ac.id

Abstrak

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Trenggalek merupakan Lembaga penyedia pelayanan publik seharusnya bisa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakatnya. Akan tetapi, pada kenyataannya ditemukan masalah terkait pelayanan publik yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen strategi pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Trenggalek. Dengan adanya strategi yang tepat diharapkan DPMPTSP Kabupaten Trenggalek mampu mewujudkan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat sekitar. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mengetahui manajemen strategi pelayanan dengan menggunakan empat indikator menurut Kooten (dalam Ulfa, 2018) yaitu *corporate strategy*, *program strategy*, *resource support strategy*, serta faktor pendukung dan faktor penghambat berjalannya DPMPTSP. Metode Pengumpulan data yaitu melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif yaitu dengan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Hasil penelitian yang didapatkan DPMPTSP Kabupaten Trenggalek sudah merealisasikan serta memahami visi misinya dengan baik, sehingga dalam pembentukan strategi organisasi sudah jelas arah dan tujuan pada perancangan visi misi DPMPTSP. Pada strategi program menunjukan DPMPTSP Trenggalek berfokus pada pelayanan perizinan yaitu pelayanan administrasi baik itu perizinan maupun non perizinan dengan bentuk pelayanan *online* dan memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang penggunaannya, tetapi masyarakat tetap memilih menggunakan pelayanan langsung pada DPMPTSP tentang prosedur pelayanan. Pada strategi sumber daya yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Trenggalek sebagai penunjang program yang berjalan sudah cukup baik, sedangkan faktor pendukung dilihat pada tersedianya pelayanan *online* yang efektif serta efisien dan faktor penghambatnya dilihat pada sosialisasi yang kurang maksimal.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Manajemen Strategi Pelayanan, DPMPTSP

Abstract

The One Stop Integrated Service and Investment Service (DPMPTSP) of Trenggalek Regency as one of the institutions providing public services should be able to provide good services to the community. However, in reality there are still problems and complaints related to the public services provided. This study aims to analyze the service strategy management at DPMPTSP Trenggalek Regency. With the right strategy, it is hoped that the Trenggalek Regency DPMPTSP will be able to realize good public services to the surrounding community. This study uses a descriptive type of research with a qualitative approach to determine service strategy management using four indicators according to Kooten (in Ulfa, 2018), namely corporate strategy, program strategy, resource support strategy, as well as supporting factors and inhibiting factors for the running of DPMPTSP. Data collection methods are through interviews, observation, and documentation. The data analysis technique in this study used qualitative data, namely data reduction, data presentation, and verification. The results of the research obtained by DPMPTSP Trenggalek Regency have realized and understood its vision and mission well, so that in the formation of organizational strategy the direction and objectives of the design of the vision and mission of DPMPTSP are clear. The program strategy shows that DPMPTSP Trenggalek focuses on licensing services, namely administrative services, both licensing and non-licensing in the form of . and providing socialization to the public about its use, but people still choose to use direct services to DPMPTSP regarding service procedures. In the existing resource strategy at DPMPTSP Trenggalek Regency as a supporter of the running program is quite good, while the supporting factors are seen in the availability of effective and efficient online services and the inhibiting factor is seen in the less than optimal socialization.

Keywords: Public Service, Service Strategy Management, DPMPTSP

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah sebuah pelayanan yang ditujukan pada organisasi publik ataupun kelompok pemerintahan pada masyarakat berupa layanan jasa maupun non jasa. Pelayanan publik ditujukan pada kelompok, individu, maupun lembaga hukum yang mempunyai hak serta pula kewajiban pada sesuatu di pelayanan publik. Lalu menurut (Oktariyanda dan Meirinawati, 2017) pelayanan publik merupakan rangkaian pada suatu kegiatan yang digunakan sebagai pemenuh pada kebutuhan

pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik yaitu pada sebuah institusi penyelenggara negara lembaga independen serta korporasi. Pelaksana pada pelayanan publik yaitu pada pegawai, pejabat, serta petugas yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Petugas korporasi negara bertujuan menyejahterakan masyarakat tercermin pada pemberian pelayanan publik dari birokrasi publik untuk masyarakat.

Suatu Pelayanan bisa dikatakan baik dan bermutu ditinjau dari bagaimana tata kelola pelaksana, kelembagaan, serta dukungan pada sumber daya manusianya. Lebih mudahnya masyarakat hanya sekedar menginginkan tata prosedurnya yang sederhana dan tidak menghabiskan banyak waktu. Pelayanan publik menjadikan tolak ukur pada keberhasilan tata pelaksanaan tugas kinerja para pegawai, terlebih lagi pelayanan publik juga sebagai garda terdepan yang sangat penting dari semua unsur pelayanan publik yang baik. Menurut Haqie, dkk. (2020) pemberian pelayanan muncul dengan adanya kreativitas serta kemampuan untuk pengembangan agar tercapai tujuan bersama. Masyarakat akan terus menuntut pelayanan publik yang berkualitas meski pemerintah tidak mudah menciptakan pelayanan yang diinginkan masyarakat.

Keadaan pelayanan publik di Indonesia masih mengalami masalah terkait pelayanan publik dan masih ada beberapa permasalahan yang dikeluhkan, pemerintah menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dimana hal tersebut yaitu proses dalam pelayanan publik dengan bentuk sederhana, cepat, tanggap, serta tepat sasaran (Ginting, dkk. 2018).

Keadaan pelayanan publik di Indonesia yang masih mengalami masalah terkait pelayanan publik dan masih ada beberapa permasalahan yang dikeluhkan, pemerintah menerapkan PTSP (Pelayanan terpadu satu Pintu) dimana hal tersebut merupakan salah satu proses cara pelayanan publik dengan bentuk sederhana, cepat, tanggap, serta tepat sasaran (Ginting dkk., 2018). Pemerintah Kabupaten Trenggalek menciptakan PTSP bertujuan meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melalui Peraturan Bupati Trenggalek Tahun 2006 Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 4 Tahun 2006 Tanggal 20 Februari 2006 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Perizinan Terpadu

Kabupaten Trenggalek yang kala itu nomenklaturnya masih Unit Pelayanan Terpadu (UPT) yang kemudian mulai di uji cobakan secara resmi pada tanggal 30 Agustus 2006 oleh Bupati Trenggalek. Kebijakan ini lalu didukung sepenuhnya oleh Legislatif dan seluruh SKPD yang ada di Kabupaten Trenggalek yang kemudian terjadi perubahan nomenklatur kembali pada lembaga tersebut menjadi Kantor Perizinan dan Penanaman Modal (KPPM) dengan Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2006 tentang Pembentukan dan susunan Organisasi Kantor Perizinan dan Penanaman Modal yang resmi beroperasi mulai tanggal 5 Februari 2007. Pemerintah Kabupaten Trenggalek kemudian menyesuaikan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah yang menginstruksikan perubahan nomenklatur pada lembaga daerah, sehingga lembaga yang sebelumnya memiliki nama Kantor Perizinan dan Penanaman Modal (KPPM) berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melalui Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Dengan berdirinya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang sudah berjalan selama 22 tahun, PTSP yang ada di Kabupaten

Trenggalek sendiri sudah melaksanakan tugas serta pelayanannya yang baik yang sudah dibuktikan dengan adanya perolehan prestasi juara pertama pada pelayanan terpadu satu pintu dalam lomba inovasi daerah pada Tingkat

Jawa Timur (Widodo, 2020). Pada DPMPTSP ini mempunyai kewenangan atas pengurusan perizinan serta non perizinan. Perizinan merupakan legalitas untuk seseorang atau pemilik pelaku usaha atau pemilik atau pengadaan kegiatan tertentu baik itu berbentuk izin maupun tanda daftar usaha kegiatan, sedangkan non perizinan merupakan bentuk kemudahan pada pelayanan, dan informasi serta fasilitas fiskal tentang penanaman modal yang sesuai pada ketentuan peraturan perundang undangan.

Hingga saat ini DPMPTSP melakukan penerapan pelayanan dengan dua cara yaitu sistem *online* dan *offline* atau tatap muka. Namun, meskipun pelayanannya dilakukan secara *offline*, akses pelayanan serta input data tetap diakses secara *online*. Terlepas dari hal tersebut sebagian masyarakat masih kebingungan dan belum paham tentang pengaksesan secara *online* sehingga masyarakat harus menuju ke Dinas PMPTSP. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Edi selaku Kepala Dinas PMPTSP :

“Pelayanan dilakukan dengan *online* dan tatap muka, dengan pelayanan tatap muka jadi bisa datang langsung kesini dan langsung kita layani oleh teman teman dari *front office* karena rata masyarakat yang datang kesini masih bingung cara akses melalui *online*, meskipun secara tatap muka juga kita harus akses secara *online*, jadi kita pandu pelayanannya.” (wawancara, 4 Juni 2022).

Dengan permasalahan yang muncul, sehingga perlu dibuatnya manajemen strategi untuk meningkatkan serta memaksimalkan pelayanannya. Niswah dan Meirinawati

(2015) mengungkapkan bahwa strategi merupakan proses dimana pengembangan misi serta tujuan jangka, pengidentifikasian kesempatan serta ancaman yang ada dari luar dan juga kekuatan serta kelemahan organisasi, pengembangan berbagai macam alternatif, serta penentuan strategi yang cocok untuk diadopsi. Steiner dan Miner (1977) berpendapat bahwa Strategi merupakan penempatan misi serta visi organisasi, menetapkan tujuan untuk organisasi erat kaitannya dengan merumuskan kebijakan eksternal dan internal dengan strategi khusus agar mencapai tujuan dan memastikan penerapannya tepat, sehingga tujuan dan sasaran dapat tercapai. Strategi disusun digunakan untuk membentuk respon pada pergantian eksternal yang relevan pada organisasi. Pergantian eksternal ini pasti dijawab dengan mencermati keahlian internal dari organisasinya hingga seberapa jauh organisasi bisa memanfaatkannya. Kesempatan serta meminimalkan ancaman dari luar guna mendapatkan manfaat yang optimal dengan keunggulan organisasi yang dipunyai pada saat ini. Pada perumusan ataupun pembuatan strategi. Suryono (2004) berpendapat bahwa prinsip strategi memiliki tiga hal utama yaitu tujuan, cara, serta sasaran sehingga ketiga prinsip tersebut harus dimiliki untuk penerapan strategi yang agar tetap berjalan.

Lalu manajemen strategi menurut (Mukhyi, 2004) ialah proses manajemen guna mewujudkan visi serta misi organisasi, melindungi hubungan organisasi dengan lingkungannya, terlebih pada kepentingan stakeholder, pemilihan strategi, penerapan strategi serta pengendalian strategi guna menentukan jika misi serta tujuan organisasi bisa tercapai dengan menggunakan metode memformulasikan, mengimplementasikan, serta dengan mengevaluasi keputusan-keputusan antar fungsi (*crossfunctional*) agar organisasi bisa menciptakan tujuannya. Berbeda pendapat pada Hariadi (2005) Manajemen strategi merupakan proses yang dirancang dengan sistematis oleh manajemen yang bertujuan untuk merumuskan serta mengevaluasi strategi yang bertujuan untuk menyediakan nilai yang terbaik bagi seluruh masyarakat untuk mencapai sebuah visi serta misi organisasi.

Adanya perencanaan manajemen strategi yang baik dan matang kedepannya bisa menjadikan hal penting agar program yang sudah berjalan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat menuntaskan masalah suatu organisasi serta dengan menggunakan manajemen strategi organisasi akan dapat mengembangkan keunggulan pelayanan secara tersistem dan konsisten.

Pada setiap organisasi baik Lembaga maupun dinas memiliki tujuan serta arah yang akan dijadikan konsep untuk dibentuk menjadi strategi yang bertujuan untuk diterapkan dalam sebuah organisasi. Terdapat berbagai strategi yang berbeda-beda. lalu beberapa strategi lainnya digunakan untuk mencapai tujuan organisasi yang ingin ditetapkan kedepannya, sehingga untuk mengkaji pada strategi pelayanannya digunakan model teori menurut

Kooten (dalam Ulfa, 2018) dengan empat indikator yaitu:

1. Strategi Organisasi (*Corporate Strategy*)
strategi organisasi ini ada kaitannya dengan formulasi visi dan misi, tujuan nilai, serta inovasi strategi serta pembatasan yang akan diperlukan, yakni apa yang selanjutnya yang akan dilakukan.
2. Strategi Program (*Program Strategy*)
strategi ini lebih pada pemberian kepedulian pada implikasi strategi dari sesuatu program tertentu, dan bagaimana akibatnya jika pada suatu program tertentu diperkenalkan ataupun dilancarkan serta bagaimana akibatnya terhadap organisasi.
3. Strategi Pendukung Sumber Daya (*Resource Support Strategy*)
strategi ini lebih difokuskan tentang bagaimana mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya dengan cara esensial yang masih ada. Indikator lainnya adalah
4. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat.
Faktor ini bertujuan untuk mengetahui latar belakang yang ada pada suatu organisasi. Faktor pendukung ialah poin penting dari proses keberhasilan suatu strategi pelayanan, sebaliknya faktor penghambat yaitu yang melatarbelakangi terkendalanya pencapaian tujuan strategi pelayanannya.

Dalam penyusunan manajemen strategi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan keberadaannya seharusnya juga mendapat dampak positif untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik di Kabupaten Trenggalek. Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana manajemen strategi yang ada pada DPMPSTP Kabupaten Trenggalek. Selain itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen strategi pelayanan pada DPMPSTP Kabupaten Trenggalek. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang yang sudah dibahas sebelumnya, Sehingga peneliti menulis artikel dengan judul “Manajemen strategi pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Trenggalek”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam manajemen strategi ini menggunakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui gambaran pada kenyataan di lapangan sesuai dengan kejadian yang akan diteliti, sehingga bisa mempermudah dalam pengumpulan data objektif dari narasumber (Sugiyono, 2012).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu mengaitkan langsung pada gejala dan fenomena langsung di lapangan. Tujuan penelitian deskriptif ini untuk membuat deskripsi ataupun gambaran dengan cara sistematis dengan fenomena yang akan diteliti. Teknik pengumpulan data digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu :

1. Wawancara

pengumpulan data dalam bentuk wawancara oleh melalui

Bapak Edi selaku Kepala DPMPTSP Kabupaten Trenggalek, Bapak Eri Susilo selaku Sub bagian Umum Kepegawaian, serta Pak Husni selaku Pegawai pelayanan di *Front Office* DPMPTSP Kabupaten Trenggalek, serta masyarakat yang melakukan pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Trenggalek

2. Observasi

Merupakan pengamatan secara langsung ataupun observasi secara selektif. Observasi dilakukan di tempat yaitu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Trenggalek.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ini menggunakan cara mengumpulkan data dengan membaca atau menelaah beberapa literatur buku, serta perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti untuk mendapatkan data sekunder.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui telaah data yang sudah dikumpulkan dari jalur kegiatan akan terjadi secara bersamaan antara lain penyajian data, reduksi data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi (Matthew dan Huberman, 2014)

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti dengan melakukan Reduksi Data Merupakan proses pemusatan, penyederhanaan, pengabsahan, serta pemilihan transformasi data “kasar” yang timbul dari catatan yang tertulis di lapangan. Reduksi data ini berlangsung dengan terus menerus sepanjang proyek sedang berlangsung yang berorientasi secara kualitatif

2. Penyajian data

Alur penting yang kedua ini peneliti membatasi sesuatu penyajian selaku sekumpulan data tersusun yang berperan membagikan kemungkinan kemungkinan dalam penarikan kesimpulan.

3. Penarikan kesimpulan / verifikasi

Alur selanjutnya yakni menarik kesimpulan dan memverifikasi dari permulaan pengumpulan informasi, riset kualitatif dengan mencari pengartian barang, pola, proposisi, serta mencatat keteraturan.

Sedangkan fokus penelitiannya menggunakan landasan teori Menurut Kooten (dalam Ulfa, 2018) Strategi meliputi:

1. Strategi Organisasi (*Corporate Strategy*)

Strategi organisasi berkaitan dengan formulasi visi dan misi, tujuan nilai, serta inisiatif strategi yang baru serta pembatasan objek pelayanan.

2. Strategi Program (*Program Strategy*)

Strategi program pada pemberian kepedulian pada implikasi strategi dari sesuatu program tertentu, dan bagaimana akibatnya jika pada suatu program tertentu diperkenalkan ataupun dilancarkan serta bagaimana akibatnya terhadap organisasi.

3. Strategi Pendukung Sumber Daya (*Resource Support*

Strategy)

Strategi tentang bagaimana mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang ada.

4. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat.

Faktor ini bertujuan untuk mengetahui latar belakang yang ada pada suatu organisasi. Faktor pendukung ialah poin penting dari proses keberhasilan suatu strategi pelayanan, sebaliknya faktor penghambat yaitu yang melatarbelakangi terkendalanya pencapaian tujuan strategi pelayanannya.

PEMBAHASAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan lembaga yang berwenang memegang peran serta fungsi strategis pada bidang penyelenggaraan pelayanan dan perizinan terpadu dengan cara berupaya untuk peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat dengan membentuk Lembaga Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melalui Peraturan Bupati Trenggalek Tahun 2006 dengan merujuk pada Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 4 Tahun 2006 Tanggal 20 Februari 2006 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Trenggalek. Seiring berjalannya waktu, Peraturan Bupati mengalami perubahan dengan menyesuaikan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dengan menginstruksikan perubahan nomenklatur pada lembaga daerah, sehingga lembaga yang sebelumnya memiliki nama Kantor Perizinan dan Penanaman Modal berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Kantor DPMPTSP Kabupaten Trenggalek terletak di Jalan Panglima Sudirman No. 42 Trenggalek dimana DPMPTSP Kabupaten Trenggalek memiliki visi, misi serta motto yang ada yaitu “Mudah, Cepat, Transparan, dan Pasti” dan juga memiliki janji pelayanan yaitu “Kecepatan anda dalam memenuhi persyaratan” Pelayanan yang sudah terlaksana DPMPTSP Kabupaten Trenggalek berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan visi, misi, serta motto yang tersedia dengan menerapkan manajemen strategi. Agar manajemen strategi berjalan dengan baik untuk menciptakan pelayanan yang efektif serta efisien, peneliti menggunakan teori menurut Menurut Kooten (dalam Ulfa, 2018) dengan 4 indikator yaitu:

1. Strategi Organisasi (*Corporate Strategy*)

Strategi Organisasi berkaitan pada perumusan visi serta misi yang digunakan pada penetapan berbagai sasaran dan tujuan jangka panjang dengan sifat mendasar teruntuk organisasi dengan dilanjutkan pada penetapan rencana sasaran yang akan digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Strategi organisasi berperan penting dalam untuk mencapai tujuan organisasi yang diinginkan seperti visi, misi, serta motto organisasi yang sudah ditetapkan

dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara efektif dengan meningkatkan kualitas pelayanan serta strategi inovasinya.

Visi menurut Aditya (2010) merupakan suatu pandangan jauh tentang organisasi serta tujuan organisasi yang menjadikan langkah untuk mencapai tujuan di masa yang akan datang. Sedangkan misi digunakan sebagai langkah suatu kegiatan organisasi dalam rangka untuk mencapai visi yang telah ditetapkan (Zahroh, 2014)

Untuk DPMPTSP Kabupaten Trenggalek sendiri memiliki visi yaitu “Terciptanya Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal yang Prima menuju Kabupaten Trenggalek sebagai Tujuan Investasi yang Menarik” dan juga misi yang dimiliki DPMPTSP Kabupaten Trenggalek ialah “Meningkatkan kinerja birokrasi yang bersih, kompeten, dan profesional demi pembangunan yang efektif dan efisien, serta pelayanan prima kepada masyarakat dalam pelayanan dasar khususnya kesehatan dan pendidikan”.



Gambar 1. Visi dan Misi DPMPTSP Kab. Trenggalek

(Sumber : <https://dpmptsp.trenggalekkab.go.id/>)

Perumusan visi dan misi yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Trenggalek ditetapkan berdasarkan tugas pokok serta fungsi yang ada serta menetapkan tujuan organisasi dengan melibatkan misi bupati serta para pegawai untuk memberikan arahan, saran serta masukan dalam perumusan visi dan misi DPMPTSP ini. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Edi selaku Kepala dinas DPMPTSP Kabupaten Trenggalek :

“Pembuatan visi dan misi di DPMPTSP ini dilibatkan oleh bupati Kabupaten Trenggalek serta pegawai yang ada disini dengan memberikan arahan dan masukan berdasarkan tugas pokoknya sehingga terciptalah tujuan untuk menghasilkan pelayanan sesuai pada motto DPMPTSP, dan tidak lupa ikut mendorong agar tercipta kesejahteraan masyarakat dari segi perekonomian, mentrigger sdm lebih interaktif, kemudian tentu kita tidak meninggalkan namanya pembangunan berkelanjutan dengan memiliki 2 model pelayanan diantaranya berbasis *online* dan *offline*, itu semua menjadi strategi kita memahami kebutuhan masyarakat dengan kondisi reel pemerintah wilayah Kabupaten Trenggalek”.

(wawancara, 4 Juni 2022)

Dari kesimpulan wawancara tersebut, visi serta misi

yang sudah dirancang serta ditetapkan bertujuan untuk memperjelas arah serta tujuan DPMPTSP sehingga dengan adanya visi serta misi yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Trenggalek difungsikan untuk membuat strategi dalam meningkatkan pelayanan publik dalam bentuk kualitas pelayanan perizinan yang baik. Strategi yang dibentuk untuk menciptakan pelayanan yang prima selain dengan memberikan bentuk pelayanan tatap muka/*offline* yaitu dengan memberikan pelayanan secara *online*. Pelayanan *online* ini merupakan bentuk dari penerjemahan visi dan misi yang ada dan sesuai pada motto DPMPTSP. sehingga pelayanan yang didapatkan praktis, cepat, dan tidak berbelit – belit serta bisa membawa dampak positif bagi masyarakat yang menggunakannya dan memudahkan masyarakat untuk mengurus perizinan.

Dengan begitu DPMPTSP Kabupaten Trenggalek sudah merealisasikan serta memahami visi misinya dengan baik sehingga dalam pembentukan strategi organisasi sudah jelas arah dan tujuan pada perancangan visi misi DPMPTSP yaitu dengan dibuatnya pada peningkatan strategi di bidang sumber daya manusia (sdm) serta menciptakan pelayanan yang lebih efektif serta efisien dengan berbentuk pelayanan *online*.

2. Strategi Program (Program Strategy)

Strategi program berkaitan dengan strategi organisasi dengan beberapa kumpulan – kumpulan kegiatan yang nyata, tersistem, serta bersifat jangka panjang ataupun jangka pendek yang diselenggarakan supaya mencapai target sasaran serta tujuan yang sudah direncanakan. Program tersebut menjadikan patokan serta pegangan oleh DPMPTSP Kabupaten Trenggalek untuk menjalankan roda kelembagaan serta menjadikan searan untuk mencapai target atau tujuan. Program juga sangat berpengaruh pada efisiensi dan efektifitas pelayanan publik.

Menurut Vane–Gross, untuk menentukan jenis program harusnya menentukan dahulu apa dan bagaimana untuk memilih program agar program yang dipilih bisa memaksimalkan pelayanan dan menjadi daya tarik (Morissan, 2011). untuk pemilihan program sendiri ialah bagaimana dalam suatu program bisa menarik perhatian bagi masyarakat serta bisa meringankan akses pelayanan dengan program yang dijalankan. Sehingga untuk membuat program dengan baik dibutuhkan perencanaan yang matang serta proses yang tepat dan juga perlunya ada pengawasan akan jalannya program yang berjalan dan nantinya dilakukan evaluasi untuk mengukur kualitas program yang sudah berjalan.

Program yang berjalan di DPMPTSP Kabupaten Trenggalek berfokus pada pelayanan perizinan yaitu pelayanan administrasi baik itu perizinan maupun non perizinan, sedangkan lainnya ialah pelayanan pada penanaman modal atau investasi. Dengan adanya pelayanan yang tersedia, DPMPTSP ingin berfokus pada

pelayanan administratif dengan cepat efisien dan semurah mungkin sesuai wawancara dengan Bapak Edi selaku Kepala DPMPTSP Kabupaten Trenggalek :

“yang menjadi fokus dalam pelayanan administratif kita ingin fokus pada pelayanan yang cepat, yang transparan dan efisien dalam arti semurah mungkin kalau bisa gratis, tetapi mayoritas memang pelayanan disini gratis, tetapi ada juga pelayanan tertentu yang tidak gratis”. (wawancara, 4 Juni 2022).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, DPMPTSP memiliki dua model pelayanan pada pelayanan administrasi maupun pelayanan penanaman modal baik itu izin usaha maupun non usaha yaitu dengan pelayanan secara langsung atau tatap muka dan akses pelayanan yang dilakukan secara *online*. Pelaksanaan pelayanan *online* disebabkan oleh teknologi dan informasi menjadi konsep-konsep yang saling terkait erat untuk pelayanan publik hari ini. Pesatnya perkembangan teknologi informasi meningkatkan perkembangan pada sektor pelayanan (Oktariyanda dan Rahaju). Dengan adanya pelayanan secara *online* ini diharapkan juga menjadi fokus untuk mengupayakan pelayanan yang cepat, transparan serta efisien. Pelayanan publik yang efektif dan efisien dapat terwujud dengan pengembangan lokalisasi teknologi informasi pada seluruh instansi, lembaga, badan, dinas, dan kantor pemerintah agar terciptanya pelayanan publik yang lebih baik (Niswah dan Fanida, 2015)

Akses pelayanan *online*, DPMPTSP memiliki beberapa pelayanan Perizinan yaitu *Online Single Submission* (OSS), Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIMPADU) berbasis Non OSS, serta Sistem Informasi Manajemen Potensi Investasi (SIMPONI). Perizinan usaha yang dilakukan secara terpusat yaitu melalui pelayanan *online* dengan *Online Single Submission* (OSS) sesuai pada Peraturan pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik. Pemerintah membuat akses perizinan digital ini untuk menyederhanakan proses perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik dengan seluruh kementerian/lembaga (K/L) negara hingga pemerintah daerah (pemda) di Indonesia. Pelayanan OSS harus melalui beberapa tahapan Pendaftaran dilakukan oleh pelaku usaha baik perseorangan ataupun non perseorangan dengan cara mengakses laman OSS dan melakukan pengisian data formulir registrasi yang akan diperlukan. Untuk akses OSS ini bisa melalui oss.go.id.

Portal *online* Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIMPADU) berbasis Non OSS merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengolah data perizinan non usaha sehingga nantinya pelaku usaha dapat melakukan tracking perizinan secara mandiri. Layanan aplikasi SIMPADU DPMPTSP Trenggalek ini juga dilengkapi dengan menu tracking perizinan. Pada menu tracking perizinan, masyarakat dapat mengetahui perkembangan status

perizinan yang telah diajukan. SIMPADU Trenggalek juga mencakup informasi maklumat pelayanan, dasar hukum, persyaratan izin, dan prosedur izin, dan juga dokumen formulir untuk persyaratan pengajuan perizinan kepada DPMPTSP Kabupaten Trenggalek. Pengguna perizinan pada masyarakat akan otomatis memiliki akun SIMPADU ini, sedangkan untuk akses SIMPADU DPMPTSP Trenggalek ini diakses melalui dpmptsp.trenggalekkab.go.id.



Gambar 2. Pengurusan Pelayanan SIMPADU

(Sumber : <https://dpmptsp.trenggalekkab.go.id/>)

Layanan *online* SIMPONI. pelayanan *online* ini merupakan layanan *online* yang digunakan untuk memantau serta menggali dengan mudah dalam potensi investasi bagi pelaku usaha ataupun investor yang akan mengembangkan usahanya di Kabupaten Trenggalek. Dalam layanan *onlinenya* terdapat daftar investasi berdasarkan tiap-tiap kecamatan serta daftar investasi berdasarkan sektor seperti wisata, telekomunikasi, peternakan, pertanian, pendidikan, dll. Untuk akses SIMPONI ini bisa diakses melalui dpmptsp.trenggalekkab.go.id. yang nantinya didalam laman tersebut terdapat portal akses untuk masuk ke dalam layanan SIMPONI.

Ketiga pelayanan perizinan *online* ini, DPMPTSP trenggalek mampu menerapkan penggunaan terhadap teknologi untuk mendorong pengguna pelayanan yaitu masyarakat untuk mengetahui secara tidak langsung pada mekanisme, standar, maupun informasi yang ada kaitannya dengan pelayanan perizinan maupun non perizinan untuk mendorong agar masyarakat ketika mengurus perizinan melalui *website* bisa mempersiapkan kebutuhan untuk perizin yang sudah diurus dengan tujuan pelayanan yang tersedia bisa berjalan dengan efektif, transparan, serta terbuka bagi pengguna pelayanannya yaitu masyarakat.

Dengan adanya strategi teknologi pada DPMPTSP Trenggalek untuk meningkatkan pelayanan dengan cara

menyediakan kemudahan dalam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut diterapkannya perizinan *online* melalui website. Maka DPMPTSP aktif memberikan sosialisasi pada penggunaan aplikasi perizinan maupun non perizinan kepada masyarakat dengan harapan masyarakat mengetahui informasi terkait pelayanan perizinan dengan mendorong akan kesadaran kepada masyarakat secara langsung terhadap penggunaan aplikasi perizinan.

Pengadaan sosialisasi untuk penggunaan pelayanan *online* dilakukan pada setiap kecamatan dengan tujuan sasarannya pada pelaku pendiri usaha, serta warga yang ingin melakukan pengaduan non perizinan kepada DPMPTSP Trenggalek. Dengan begitu masyarakat bisa mengetahui akses pelayanan *online* pada DPMPTSP kabupaten Trenggalek. Sosialisasi yang diadakan sangat penting dikarenakan bisa mempermudah pemantauan dan pemasaran produk oleh pemerintah daerah. Selain itu, setelah diberikannya wawasan melalui sosialisasi mengenai perizinan hal ini akan membuat masyarakat Trenggalek lebih produktif dari pada konsumtif. Para petugas juga terus gencar dalam sosialisasi melalui berbagai media baik media sosial, media poster, dan media lainnya.

Selain itu, untuk akses pelayanan langsung masih dilaksanakan untuk pengurusan perizinan. dalam proses perizinannya dimulai dari tahap permohonan sampai kepada tahap penerbitan dokumen izin yang dilakukan secara terpadu dalam satu tempat, sehingga pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas loket. Hal tersebut dapat meminimalkan interaksi antara pemohon dan petugas perizinan dan menghindari adanya kecurangan dalam pemungutan data. Pelayanan langsung ini masih aktif dilakukan dikarenakan sebagian masyarakat juga masih kurang paham akan penggunaan pelayanan *online* yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Trenggalek, sehingga masyarakat yang belum paham tentang penggunaan pelayanan *online* langsung menuju ke pelayanan front office DPMPTSP untuk dipandu tentang prosedur perizinan pelayanan *online* yang sesuai pada wawancara masyarakat yang menggunakan pelayanan *offline*:

“saya kesini untuk mengurus pelayanan *online* karena saya belum paham tentang prosedurnya, takutnya ada kesalahan dalam input berkas, lebih mudah didamping sama pegawai disini meskipun sebelumnya juga ada himbauan sosialisasi pemakaian aplikasi di kecamatan saya” (wawancara, 4 Juni 2022).

Berdasarkan hasil wawancara kepada masyarakat, disimpulkan bahwa masyarakat memilih menuju kantor DPMPTSP Kabupaten Trenggalek dikarenakan kurang paham akan prosedur pelayanannya dan juga karena takut jika dalam akses pelayanan *online* ada kekeliruan dalam akses berkas dalam pelayanan *online*, sehingga masyarakat memilih langsung menuju *front office*-nya

untuk didampingi dalam proses perizinan hingga pengurusan perizinan dilakukan hingga selesai.



Gambar 3. Pelayanan Langsung DPMPTSP Kab. Trenggalek

(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 4 Juni 2022)

3. Strategi Pendukung Sumber Daya (*Resource Supports Strategy*)

Sebagai penunjang program yang sudah disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Trenggalek, maka yang dilakukan selanjutnya ialah pengembangan sumber daya baik itu sumber daya manusia (SDM) maupun sarana dan prasarannya, selanjutnya SDM lebih diperhatikan dan difokuskan sebagaimana organisasi/ instansi itu sendiri dimanfaatkan. sumber daya yang tersedia lalu mengembangkan dengan seefisien dan seefektif untuk mencapai program yang dituju.

Setiap program yang terlaksana memerlukan tenaga ahli yang berfungsi untuk menjalankannya yaitu dengan menggunakan sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia merupakan unsur yang penting serta aset yang berfungsi sebagai modal yang bersifat non material dengan diwujudkannya baik secara fisik maupun non fisik untuk mewujudkan eksistensi instansi/ organisasi. Hal ini disebabkan karena SDM memiliki kemampuan, keahlian, serta kepribadian untuk disesuaikan dengan *company personality*, sehingga di tiap instansi/ organisasi harus memiliki pengelolaan SDM yang memadai (Meirinawati dan Prabawati, 2017).

Sumber daya manusia yang dimiliki oleh DPMPTSP Trenggalek kurang memenuhi dari segi Pegawai Negeri Sipil (PNS), sehingga untuk memenuhi sdm yang ada dibutuhkan pegawai dengan cara merekrut pegawai Non PNS sebagaimana hasil wawancara yang dipaparkan Bapak Eri Susilo selaku Sub bagian Umum Kepegawaian:

“Di DPMPTSP Trenggalek untuk sdmnya kurang itu relatif, kurang dalam arti kurang dari sisi kuantitas, jumlah, atau juga dalam sisi kualiti, kalau dari sisi kuantitas kita ini sudah termasuk cukup. Karena dari segi kekurangan pegawai PNS sudah di back up oleh tenaga Non PNS. sedangkan dari sisi kualitas memang iya dikarenakan tolak ukur secara lazim itu dipakai adalah record dari keikutsertaan diklat pelatihan itu semacamnya masih kurang, kalau

dilihat dari statistik dari personelnnya memang di *record* pelatihan teknis pelatihannya dilihat masih kurang” (wawancara, 4 Juni 2022).

Berdasarkan wawancara tersebut, dalam segi kuantitas dan kualitas pada DPMPTSP Trenggalek belum seimbang. Dimana dari segi kualitas beberapa para pegawai kurang dalam mengikuti pelatihan untuk peningkatan pelayanan publik. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Pak Eri Susilo bahwa untuk sebagian pegawai terutama pegawai Non PNS yang kurang mengikuti kepelatihan untuk segera mengikuti pelatihan jika sewaktu-waktu diselenggarakan pelatihan dari pihak pemerintah kabupaten atau provinsi. Menurut Siagian (2013) dalam mengikuti suatu pelatihan merupakan sikap disiplin dalam usaha untuk memperbaiki serta membentuk pengetahuan, perilaku, serta sikap para pegawai sehingga pegawai tersebut dengan sukarela berusaha bekerja secara kompetitif dengan para pegawai untuk meningkatkan prestasi kerja.

Dilaksanakannya pelatihan yang difokuskan untuk meningkatkan kemampuan serta pengetahuan tentang teknis pelayanan dalam lingkup informasi yang sering sekali diikuti oleh pegawai, sehingga bisa meningkatkan kinerja para pegawai. Contoh dari pelatihan pegawai yang disarankan oleh Bapak Eri Susilo kepada para pegawai DPMPTSP ialah pelatihan pada pada Pengaplikasian OSS dengan tujuan sasaran bukan hanya pegawai dalam bidang Ilmu Teknologi (IT) dan Pegawai Pelayanan OSS saja tetapi pegawai yang ada pada DPMPTSP Trenggalek agar pegawai mampu mengoperasikan teknologi pengaplikasian OSS yang semua pegawai DPMPTSP bisa mengakses dengan mudah serta bisa mendampingi akan penggunaan OSS kepada masyarakat terutama pelaku usaha.

Pelatihan dan bimtek yang diadakan dilaksanakan secara berkala dan bergantian melalui dinas terkait. Selain dengan diadakannya pelatihan, dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta kualitas pelayanan, DPMPTSP juga melakukan kegiatan rutin dengan kegiatan secara langsung bersama para pegawai seperti halnya acuan wawancara pada Bapak Eri Susilo dalam meningkatkan kinerja para pegawai, hal yang dilakukan adalah *capacity building* dengan kegiatan rutin setiap minggunya, bakti sosial untuk memupuk rasa kekeluargaan serta diadakannya evaluasi kerja yang berasal pada survei kepuasan masyarakat.

“Untuk meningkatkan kinerja para pegawai yaitu dengan cara ada beragam paling umum itu kita melakukan *capacity building* yaitu pelatihan pegawai, selain itu kita sering melakukan kegiatan yg bersifat langsung contohnya kegiatan keagamaan, selain itu juga melakukan senam sehat dan bakti sosial untuk memupuk kebersamaan dan kebersmaan kekeluargaan dan ada reward bagi pegawai merupakan modal itu tidak bisa dinilai dalam menumbuhkan kinerja pegawai” (wawancara, 4 Juni 2022).

Menurut hasil wawancara yang dipaparkan oleh bapak Eri Susilo, ada beberapa kegiatan untuk menumbuhkan

serta meningkatkan kinerja para pegawai salah satunya melalui *capacity building* yang menurut (Grindle, 1997) yaitu langkah dalam suatu strategi untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi serta respon kinerja para pegawai. *Capacity building* yang dilakukan ialah melakukan pelatihan kerja para pegawai. Dilakukan pelatihan kerja bertujuan agar meningkatkan kualitas serta kemampuan para pegawai DPMPTSP Kabupaten Trenggalek dalam memberikan pelayanan serta meningkatkan pengetahuan pegawai akan penggunaan teknologi termasuk dalam pelayanan *online* serta sistem informasinya yang menjadikan hal tersebut sebagai aspek utama dalam pelaksanaan pelatihan kerja pegawai. Selain itu, untuk meningkatkan kerjasama serta menumbuhkan rasa kebersamaan juga, Pak Eri Susilo juga mengungkapkan dalam DPMPTSP Kabupaten Trenggalek melaksanakan kegiatan Rutin seperti kegiatan keagamaan, senam sehat serta bakti sosial yang diadakan seminggu sekali di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Trenggalek. Selain itu diadakannya reward bagi para pegawai bertujuan untuk memberikan motivasi bagi para pegawai untuk selalu berinovasi dalam pemberian layanan perizinan bagi masyarakat.

Evaluasi kinerja dilihat pada Survey kepuasan Masyarakat (SKM) dengan masyarakat harus mengisi dengan Survey Kepuasan Masyarakat (SIKEMAS) dengan berbasis elektronik. Disediakan SIKEMAS ini bertujuan untuk memberikan kemudahan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang menjadi pengguna pelayanan serta bertujuan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan yang baik. SIKEMAS ini disediakan pada setiap *Front Office* pelayanan pada setiap masyarakat melakukan pelayanan pada DPMPTSP. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui kebutuhan masyarakat dan kendala pada sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain pendukung sumber daya manusia yang menjadi faktor kualitas pelayanan yang baik, sumber daya dari sarana dan prasarana juga sangat penting dalam keberhasilan pelayanan yang baik. Pemberian pelayanan perizinan DPMPTSP memiliki sarana dan prasarana yang menunjang untuk pemberian pada pelayanan perizinan. Hal tersebut dipaparkan pada wawancara dengan Pak Husni selaku pegawai pelayanan di *Front Office* DPMPTSP :

“Sarana dan prasarana yang ada pada pelayanan DPMPTSP adalah penunjang pemberian pelayanan perizinan sekaligus penunjang kinerja pegawai disini, sarana dan prasarananya sudah cukup memenuhi kebutuhan juga” (wawancara, 4 Juni 2022).

Hasil wawancara tersebut menunjukkan sarana dan prasarana yang ada pada DPMPTSP sudah memadai. Sarana dan prasarana yang tersedia terletak pada penunjang pekerjaan pegawainya seperti komputer, mesin cetakan, dan akses internet yang baik. Selain itu, tempat pelayanan dan

ruang tunggu juga sudah disediakan dengan baik dan nyaman, sehingga masyarakat juga nyaman dalam penggunaan pelayanan. Selain itu juga pelayanannya juga disediakan untuk ramah akses disabilitas yang sama tempatnya di ruang tunggu pelayanan.

4. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Peneliti menemukan faktor pendukung serta faktor penghambat dalam terlaksananya pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Trenggalek. Pada Faktor keberhasilan terletak pada pelayanan dengan berbasis *online*, dimana dalam pelaksanaan pelayanan memberikan pelayanan yang efektif serta efisien untuk memperoleh pengurusan perizinan sesuai dengan motto DPMPTSP Trenggalek.

Selain pelayanan *online*-nya yang menjadi faktor keberhasilan pelayanan, akses pelayanan *online* pun didukung pada sarana prasarana yang tersedia pada DPMPTSP Trenggalek seperti akses internet yang baik, adanya komputer untuk akses pelayanan *online*, dan juga mesin cetak untuk mencetak pelayanan perizinan yang akan dilampirkan oleh pelaku perizinan usaha. Seperti yang dipaparkan oleh Munir (2006) yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan berfungsi sosial dalam rangka kepentingan masyarakat.

Pelayanan tersebut hal tersebut, sumber daya manusia juga ikut andil dalam kesuksesan pelayanan dimana dilihat dalam peran memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai DPMPTSP menjadi pihak yang membantu masyarakat dalam akses sistem pelayanan *online*. Dengan pegawai yang sudah mengikuti pelatihan dan juga sudah mumpuni pada keahlian dalam bidang teknologi, pelayanan juga berjalan dengan lancar dalam memberikan pelayanan secara *online* dan sesuai pada pemaparan Potensi manusia menyangkut kualitas dan kuantitas. Potensi manusia yang nantinya ditunjukkan dalam aspek yang salah satunya adalah kualitas hanya dapat dicapai dengan adanya pembangunan sumber daya manusia. Hal tersebut diperlukan karena sumber daya manusia merupakan faktor yang paling mempengaruhi kehidupan (Papayungan, 1995)

Faktor penghambat dari berjalannya pelayanan yang ada pada DPMPTSP trenggalek ialah terletak pada sosialisasi pengenalan pada pelayanan *online*. Masyarakat masih ragu untuk menggunakan pelayanan online dikarenakan takut jika ada penggunaan prosedur yang salah. Hal ini dipaparkan oleh salah satu masyarakat yang menggunakan pelayanan online yang ada di DPMPTSP Kabupaten Trenggalek

“sebenarnya sudah ada sosialisasi yang diadakan pada tiap kecamatan bagi orang yang ingin mengurus perizinan usaha, tetapi masyarakat sini masih takut untuk penggunaan online karena takut jika ada prosedurnya yang salah dan kurang lengkap berkasnya, jadi tetap memilih melakukan pelayanan

di kantor ini” (wawancara, 4 Juni 2022)

Hasil wawancara yang didapatkan menunjukkan bahwa masyarakat sebagian masih menggunakan pelayanan *offline* untuk menghindari prosedur yang salah hal ini bertujuan untuk mendorong masyarakat dalam mengurus perizinan sehingga harus adanya sosialisasi terkait penggunaan pelayanan *online* pada tiap kecamatan agar pelaku usaha bisa memahami akses pelayanan perizinan usaha dan bisa akses melalui *online* tanpa harus ke DPMPTSP. Namun disini ketika sudah melaksanakan sosialisasi, masyarakat juga masih belum paham akan penggunaan prosedurnya sehingga masyarakat kurang tau akan pengetahuan tentang akses pelayanan *online* yang disediakan DPMPTSP dan memilih untuk pergi ke kantor pelayanan DPMPTSP Trenggalek untuk didampingi pada akses *online* pelayanan perizinan sehingga sosialisasi yang berjalan secara langsung pada tiap-tiap kecamatan masih belum optimal.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil serta pembahasan yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa strategi organisasi pada DPMPTSP Kabupaten Trenggalek sudah merealisasikan serta memahami visi misinya dengan baik sehingga dalam pembentukan strategi organisasi sudah jelas arah dan tujuan pada perancangan visi misi DPMPTSP yaitu dengan dibuatnya peningkatan strategi di bidang sumber daya manusia (sdm) serta menciptakan pelayanan yang lebih efektif serta efisien dengan berbentuk pelayanan *online*.

Pada Strategi program yang berjalan berjalan di DPMPTSP Kabupaten Trenggalek berfokus pada pelayanan perizinan yaitu pelayanan administrasi baik itu perizinan maupun non perizinan, dengan adanya pelayanan tersebut, DPMPTSP memberikan pelayanan efektif dan efisien dengan memberikan pelayanan secara *online* agar akses lebih mudah dan cepat. Selain itu, dengan adanya layanan *online* yang sudah disediakan, DPMPTSP juga memberikan sosialisasi kepada masyarakat pada tiap-tiap kecamatan dengan pelaku yang menggunakan pelayanan usaha agar bisa memahami akses dalam penggunaan layanan *online*.

Pada strategi sumber daya yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Trenggalek sebagai penunjang program yang sudah disediakan oleh DPMPTSP Kabupaten Trenggalek, maka yang dilakukanlah pengembangan sumber daya manusia (SDM) maupun sarana dan prasarananya. Pada sumber daya manusia (SDM) yang ada sudah mencukupi dari segi kuantitas, sedangkan dari kualitas sumber daya manusia yang tersedia belum mumpuni dalam pengikutan pelatihan, sehingga kepala dinas DPMPTSP menghimbau agar pegawai yang ada turut ikut serta dalam mengikuti pelatihan yang disediakan oleh dinas terkait.

Adapun faktor pendukung serta penghambat berjalannya pelayanan yang ada pada DPMPTSP

Kabupaten Trenggalek dilihat pada faktor pendukungnya yaitu pada pelayanan dengan berbasis *online*, di mana dalam pelaksanaan pelayanan memberikan pelayanan yang efektif serta efisien untuk memperoleh pengurusan perizinan sesuai dengan visi, misi, serta motto DPMPTSP Trenggalek. Selain itu, faktor pendukung lainnya dilihat pada sarana serta prasarana yang memadahi pelaksanaan pelayanan perizinan dan juga sdm yang mengikuti pelatihan serta memiliki keahlian dalam bidang IT (Ilmu Teknologi) berperan andil dalam suksesnya pelayanan perizinan DPMPTSP Kabupaten Trenggalek,

Adapun faktor penghambat berjalannya pelayanan yang ada pada DPMPTSP trenggalek adalah terletak pada sosialisasi pengenalan pada pelayanan *online* dimana pegawai DPMPTSP sudah melakukan sosialisasi secara langsung di tiap-tiap kecamatan yang menjadi target sasaran adalah pelaku usaha yang membutuhkan layanan perizinan, tetapi masyarakat masih tetap menuju ke DPMPTSP dikarenakan banyak yang belum mengetahui prosedur pelayannya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas terdapat beberapa saran yang diajukan penulis. Diharapkan dari saran tersebut bisa menjadikan masukan untuk Manajemen Strategi Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Trenggalek dan kedepannya manajemen strategi pelayanan tersebut dapat menjadi acuan oleh dinas lain yang ada pada Kabupaten Trenggalek maupun daerah di luar Kabupaten untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Seharusnya dalam proses sosialisasi dan penyampaian informasi yang diadakan rutin oleh DPMPTSP Kabupaten Trenggalek di setiap tingkat kecamatan, lebih difokuskan lagi pada prosedur pelayannya dengan penyampaian lebih gencar dan kreatif, sehingga masyarakat akan tertarik untuk melakukan pelayanan secara *online* sendiri dan sudah paham akan alur serta cara pendaftaran *online*.
2. Untuk para pegawai pada dinas DPMPTSP Kabupaten Trenggalek yang kurang mengikuti kepelatihan pegawai untuk lebih mawas diri untuk mengikuti pelatihan agar bisa meningkatkan kemampuan diri dalam hal pelayanan serta kemampuan dalam hal teknologi serta komunikasi.
3. Selain dengan penyelenggaraan pelayanan online, seharusnya sebagian pelayanan *online*-nya juga diberikan pada bentuk aplikasi pelayanan *online*, sehingga dalam aksesnya pada *gadget* juga dimudahkan untuk aksesnya dan bisa diakses melalui rumah masing-masing masyarakat yang ingin mengurus perizinan maupun non perizinan.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa.
- b. Dra. Meirinawati, M.AP selaku dosen pembimbing
- c. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP dan Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.
- d. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, A. (2010). Visi dan Misi Perusahaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Assegaf, M. I. F., Juliani, H., & Sa'adah, N. (2019). *Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)* Jawa Tengah. Diponegoro Law Journal, 8(2), 1328-1342.
- Bandung : ALFABETA
- Ginting, dkk (2018). *Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non-Perizinan di*
- Grindle, M.S., (editor), 1997. *Getting Good Government : Capacity Building in the Public Sector of Developing Countries*, Boston, MA: Harvard Institute for International Development.
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. JPSI (Journal of Public Sector Innovations),
- Hariadi, Bambang. 2005. *Strategi Manajemen (Strategi*
- Hasibuan, Malayu S.P, 2006, Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah, Edisi Revisi, Bumi Aksara
- Kesuma & Fanida(2019). *Manajemen strategi program gerakan tengok bawah masalah kemiskinan (GERTAK) sebagai upaya penanggulangan kemiskinan di Kabupaten Trenggalek*. Publika, 7(1).
- Meirinawati, M., & Prabawati, I. (2017). Manajemen keselamatan dan kesehatan kerja dalam mewujudkan zero accident. JPSI (Journal of Public Sector Innovations), 1(2), 73-78.
- Memenangkan Perang Bisnis*). Malang: Banyumedia Publising.
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. 2005. *Qualitative Data Analysis* (terjemahan). Jakarta : UI Press.
- Morissan. (2008). Manajemen Media Penyiaran, Strategi Mengelola Radio dan Televisi. Jakarta: Prenada Media Group
- Mukarom, Laksana Muhidin. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mukhyi, M. A. (2004). *Dimensi Manajemen Strategi*.
- Niswah dan Fanida (2015) Quickwins: Mekanisme

- Layanan Administrasi Perkantoran Seminar nasional PAP “pengembangan ilmu dan profesi administrasi perkantoran: peluang dan tantangan”, hal 155-168
- Niswah, Fitrotun., Meirinawati. 2015. *Manajemen Strategi Sektor Publik*. Surabaya: Unesa University Press
- Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. (2018). *E-government strategy of Surabaya city government through e-rt/rw to improve the quality of public service*. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 953, No. 1, p. 012161). IOP Publish
- Siagian, 2013, *Manajemen Sumber daya Manusia*, Bumi aksara, jakarta.
- Steiner, G. A. and Miner, J. B. (1977) *Management policy and strategy*. Universitas Michigan: Macmillan, p. 368.
- Suci Latifa Ulfa, (2018). *Strategi revitalisasi posyandu dalam pengembangan Fungsi dan kinerja posyandu di updt puskesmas sandar Angin kelurahan reba tinggi kecamatan dempo utara Kota pagaralam*, Lampung: Universitas Lampung.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*.
- Suryono. 2004. Pengantar Teori Pembangunan. Malang: Universitas Negeri Malang, UM. Press
- Sutriani, (2021). *Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru*, Makasar: Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Terry, G. R. (2021). *Dasar-Dasar Manajemen Edisi Revisi*. Bumi Aksara.
- Tyas, E. P. (2018). *Pelaksanaan Pasal 5 Ayat (3) Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 29 Tahun 2016 Tentang Penataan Dan Pembinaan Pasar Rakyat Dan Pusat Perbelanjaan Dan Toko Swalayan (Studi Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Trenggalek)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Widodo. (2020). *Lomba Inovasi Tatanan Normal Baru, Trenggalek Borong 4 Penghargaan*. Trenggalek: KOMPAS.com.
- Yogyakarta: Ar Ruzz Media.
- Zahroh, Aminatul. 2014. *Total Quality Manajemen*.

