

STRATEGI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM MEMPERTAHANKAN PREDIKAT PELAYANAN PRIMA

Moh. Agung Saputra Abdjul¹, Andi Yusniar Mendo², Syamsul B. Biki³

Jurusan Manajemen, Universitas Negeri Gorontalo, Kota Gorontalo, Indonesia¹

Jurusan Manajemen, Universitas Negeri Gorontalo, Kota Gorontalo, Indonesia²

Jurusan Manajemen, Universitas Negeri Gorontalo, Kota Gorontalo, Indonesia³

E-mail: Agungabdjul39@gmail.com

Abstract: *This study examines the strategy of the Office of Investment and One-Stop Integrated Services (DPM-PTSP) of Gorontalo Province in maintaining its Excellent Service Predicate. It also explores service users' perspectives on the strengths and weaknesses of these strategies and identifies potential areas of improvement. This study employed a descriptive qualitative method. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The respondents consisted of the Head of the Service Complaints, Information, and Reporting Division; the Acting Head of Program and Planning; the Acting Expert Planner, and the Head of the General Affairs, Personnel, and Assets Subdivision of DPM-PTSP Gorontalo Province. The findings indicate that the strategy of DPM-PTSP Gorontalo Province in maintaining the Excellent Service Predicate was implemented by fulfilling all aspects, indicators, instruments, and weighting components of the assessment index in accordance with the Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform (PAN-RB) Number 17 of 2017. This achievement was supported by the implementation of a regular monitoring and evaluation system, which effectively mitigated human resource constraints. As a result, DPM-PTSP Gorontalo Province successfully obtained the Excellent Service Grade A Award, which had a positive impact on improving service standards, clarity of information, staff professionalism, and the availability of facilities and infrastructure. This improvement in service quality has also provided direct satisfaction to the public as service users.*

Keywords: *Public Service; Excellent Service; Strategy*

Abstrak: *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Gorontalo dalam memperoleh Predikat Pelayanan Prima dan untuk mengetahui perspektif pengguna jasa tentang kelebihan dan kekurangan strategi pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Gorontalo serta cara meningkatkannya. Penelitian ini menggunakan peneliti jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Responden dalam penelitian ini yaitu Kepala Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan, PLT Program dan Perencanaan, PLT Perencanaan Ahli Muda dan Kasubbagian Umum, Kepegawaian dan Aset DPM PTSP Provinsi Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi DPM-PTSP Provinsi Gorontalo dalam mempertahankan predikat pelayanan prima dilakukan dengan memenuhi seluruh aspek, indikator, instrumen, dan bobot indeks penilaian sesuai Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 17 Tahun 2017. Keberhasilan ini didukung oleh penerapan sistem monitoring dan evaluasi secara berkala, sehingga mampu mengatasi keterbatasan sumber daya manusia. Dampaknya, DPM-PTSP Provinsi Gorontalo berhasil memperoleh penghargaan Pelayanan Prima Grade A yang berdampak positif terhadap peningkatan standar pelayanan, kejelasan informasi, profesionalitas SDM, serta penyediaan sarana dan prasarana. Peningkatan kualitas ini juga memberikan kepuasan langsung bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.*

Kata Kunci: *Pelayanan Publik; Pelayanan Prima; Strategi*

PENDAHULUAN

Sejak tahun 2021 dan 2022 Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Gorontalo telah memperoleh predikat pelayanan prima. Strategi berperan penting dalam upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Gorontalo. Strategi diperlukan untuk menentukan langkah-langkah yang ingin dicapai serta sebagai alat untuk

memecahkan suatu permasalahan. Setiap tindakan atau perbuatan yang kita ambil akan berdampak kedepannya.

Immanuel Kant seorang filsuf terkenal asal Jerman yang hidup pada masa pencerahan pernah menulis mengenai hukum sebab-akibat atau yang dikenal juga dengan hukum kausalitas. *"Everything that happens presupposes a previous condition, which follows with absolute certainty, in conformity with a rule... All changes take place according to the law of the connection of cause dan effect"*. Dari tulisan tersebut dapat kita pahami bahwa segala sesuatu yang terjadi mengandaikan suatu kondisi sebelumnya, yang kita pahami bahwa segala sesuatu yang terjadi mengandaikan sesuatu pada kondisi sebelumnya, yang diikuti dengan kepastian mutlak, sesuai hukum sebab dan akibat.

Hal ini juga berlaku bagi DPM PTSP Provinsi Gorontalo yang sukses mendapatkan penghargaan Pelayanan Prima, yang merupakan dampak dari penerapan strategi untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Begitu pula dengan perolehan penghargaan Pelayanan Prima Grade A yang akan menghasilkan sebuah dampak baik itu dampak 6 positif maupun dampak negatif, baik secara langsung maupun secara tidak langsung, akan mempengaruhi pelayanan DPM-PTSP Provinsi Gorontalo maupun masyarakat pengguna layanan di DPM-PTSP Provinsi Gorontalo.

Prestasi yang diraih oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Gorontalo adalah pencapaian yang sangat luar biasa, mendapatkan penghargaan Pelayanan Prima untuk pertama kalinya bagi pemerintah Provinsi Gorontalo dan merupakan sebuah bentuk upaya pemberian pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan setting tertentu yang ada di dalam kehidupan riil (alamiah) dengan maksud menginvestigasi dan memahami fenomena apa yang terjadi, mengapa terjadi, dan bagaimana terjadinya? Artinya riset kualitatif berbasis pada konsep going exploring yang melibatkan in-depth and case-oriented study atau sejumlah kasus atau kasus tunggal.

Penelitian ini berupaya untuk mengetahui, mendiskripsikan, dan menganalisis secara sistematis, bagaimana strategi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mempertahankan predikat pelayanan prima. Peneliti akan melakukan pendekatan terhadap obyek penelitian dengan menggali informasi sesuai dengan persepsi peneliti dan informan serta dapat berkembang sesuai dengan interaksi yang terjadi dalam proses wawancara. Oleh karena itu, peneliti memakai jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena penelitian ini berfungsi untuk menggambarkan fenomena yang diselidiki.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian yang peneliti lakukan mendapatkan hasil bahwa strategi yang dilakukan oleh DPM-PTSP Provinsi Gorontalo dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat serta dapat meraih penghargaan Pelayanan Prima Grade A oleh Kemapan-RB. Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan, DPM-PTSP Provinsi Gorontalo memiliki strategi khusus dalam melaksanakan pelayanan terpadu hingga dapat meraih penghargaan Pelayanan Prima Grade A oleh Kemenpan-RB. DPM-PTSP berusaha memenuhi semua aspek, indikator, instrumen dan bobot yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan juga menjelaskan mengapa sejak dipindahkannya DPM-PTSP ke Gedung baru pada tahun 2019 akhir mendapatkan peringkat dengan nilai (A-). Pada wawancara tersebut Kepala Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan menjelaskan mengenai mekanisme penilaian yang dilakukan oleh Kemenpan-RB serta aspek yang masih kurang pada tahun 2020. Berdasarkan hasil wawancara tersebut memperoleh hasil yaitu strategi yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Provinsi Gorontalo dalam mendapat penghargaan Pelayanan Prima Grade A adalah dengan berupaya untuk memenuhi semua aspek, indikator, instrumen dan bobot

indeks penilaian yang telah ditentukan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam wawancara dengan PLT Program dan Perencanaan, beliau menjelaskan tahapan perumusan strategi yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Gorontalo. Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa dalam proses perumusan sebuah perencanaan pihak DPM-PTSP dilakukan dengan terstruktur serta melibatkan seluruh staff yang terkait. Dalam proses tersebut DPM-PTSP juga menyesuaikan program yang akan dilaksanakan dengan pagu anggaran, sehingga kendala dana dalam implementasi strategi dapat dihindari. Lebih lanjut PLT Program dan Perencanaan menjelaskan tahapan setelah proses perumusan strategi dilaksanakan serta diputuskan dan disepakati oleh semua staf yang menghadiri rapat tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan DPM PTSP Provinsi Gorontalo, terkait perumusan strategi DPM-PTSP Provinsi Gorontalo dapat disimpulkan bahwa DPM-PTSP Provinsi Gorontalo menyusun program kerja secara terstruktur baik secara jangka panjang, menengah maupun pendek. Agar program kerja yang telah ditetapkan berjalan dengan lancar, pihak DPM-PTSP menyusun program Monitoring dan Evaluating yang dilakukan secara bertahap. Dalam upaya mendapatkan penghargaan Pelayanan Prima Grade A dari aspek sarana dan prasarana, sejak awal dibentuknya Mall Pelayanan Publik (Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang dinaungi oleh DPM PTSP Provinsi Gorontalo), hampir semua indikator yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan demikian, pada tahun 2021 pihak DPM-PTSP Provinsi Gorontalo hanya memaksimalkan saja aspek maupun bobot yang belum terpenuhi pada penilaian yang dilakukan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada tahun 2020.

Wawancara dengan PLT Perencanaan Ahli Muda di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Gorontalo mengungkapkan bahwa sumber daya yang dimiliki oleh dinas masih sangat kurang. Berdasarkan hasil wawancara tersebut DPM-PTSP Provinsi Gorontalo masih kekurangan SDM yang berkualitas. Hal tersebut dapat terjadi karena banyak pegawai yang belum menerima pelatihan spesialisasi bidang secara intensif. Sehingga mengakibatkan kekurangan SDM yang terlatih. Menjawab permasalahan tersebut Kasubbagian Umum, Kepegawaian dan Aset menjelaskan upaya yang dilakukan DPM-PTSP dalam mengatasi permasalahan kekurangan SDM yang berkualitas adalah dengan melakukan pelatihan spesialisasi bidang serta memantau dan memberikan arahan pada setiap pekerjaan jika ada kendala. Dengan demikian kendala SDM yang berkualitas dapat diatasi oleh pihak DPM PTSP Provinsi Gorontalo.

KESIMPULAN

1. Adapun Strategi DPM-PTSP Provinsi Gorontalo adalah dengan berupaya memenuhi semua aspek, indikator, instrumen dan bobot indeks penilaian yang telah ditentukan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Keberhasilan tersebut dipengaruhi oleh perumusan strategi dengan sistem Monitoring dan Evaluating yang dilakukan secara berkala. Mampu mengatasi permasalahan Sumber Daya Manusia yang masih kurang serta mendapat penghargaan Pelayanan Prima Grade A.
2. Terpenuhinya segala aspek yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Satuan Penyelenggara Pelayanan Publik menandakan peroleh penghargaan Pelayanan Prima Grade A berdampak positif bagi DPM-PTSP Provinsi Gorontalo dengan meningkatnya standar pelayanan, kejelasan informasi, SDM yang profesional, serta sarana dan prasarana yang mendukung. Hal tersebut juga dirasakan langsung bagi pengguna layanan DPM PTSP Provinsi Gorontalo yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh DPM-PTSP Provinsi Gorontalo.

SARAN

1. Diharapkan dari pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTPS) Provinsi Gorontalo agar dapat mempertahankan gelar Pelayanan Prima dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada mendatang.
2. Diharapkan kepada pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Gorontalo agar dapat terus meningkatkan kualitas SDM.
3. Diharapkan kepada masyarakat untuk bersama-sama menjaga sarana dan prasarana yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Gorontalo maupun di instansi pemerintahan lainnya.
4. Diharapkan kepada pihak instansi pemerintahan lainnya agar terus senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sehingga terjalin hubungan yang harmonis antara masyarakat dan pemerintah serta dapat berjalannya Good Governance dengan semestinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alkon, C. (2006). *Stratic Management For Educational*. ALFABETA, 13.
- Fryda Lucyani, D. (2009). *Manajemen Strategi*. *Journal Information*, 10(3), 1–16. H, Hadari, N. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk bisnis yang kompetitif (Cetakan Ke)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2016.
- Hasibuan, S. . (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revi)*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) dan Reformasi Birokrasi (2010). Dalam peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi No. 7 Tahun 2010 tentang pedoman penilaian kinerja Unit Pelayanan Publik.
- KEMENPAN (2003). *Peraturan KEMENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang kewenangan lembaga negara menetapkan bahwa publik yaitu segala upaya maksimal untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan*.
- Kurniawan, A. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kumrotomo, W. (1966). *Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketsa Pada Masa Transisi*. Pustaka Belajar. LAN & KEMENPAN (1995). *Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 19*
- Máchová, M., Dulina, L., Gregor, M., Bigošová, E., & Więcek, D. (2019). *Human Resource Management in Service Company*. *Research Papers Faculty of Materials Science and Technology Slovak University of Technology*, 27(s1), 42 48. <https://doi.org/10.2478/rput-2019-0040>
- Marnis & Priyono. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. In *Manajemen Sumber Daya Manusia*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Permatasari, Amanda, I. (2020). *Book Review Kebijakan Publik*. *TheJournalish: Social and Government*, 1, No 1, 37.
- Pramusinto, A., & Purwanto, E. A. (2019). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik di Indonesia*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 25(1), 1–16.
- Rangkuti, F. (2016). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Salju, S. (2023). *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia Cabang Palopo*. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA)*, <https://doi.org/10.47709/jebma.v3i2.2596>

- Scott Snell, G. W. B. (2013). Principles of human resource management. Handbook of Health Administration <https://doi.org/10.4324/9780203782453-46>
- Sihombing, P. L. T., & Batoebara, M. U. (2019). Strategi Peningkatan Kinerja Dalam Pencapaian Tujuan. Jurnal Publik Reform UNDHAR MEDAN, 6, 1–16.
- Sugiyono, P. D. (2020). Metode Penelitian Manajemen (Setiyawami (ed.); Cetakkan k). Alfabeta.
- Sukawati, N. N., Gunawan, I., Ubaidillah, E., Maulina, S., & Santoso, F. B. (2020). Human Resources Management in Basic Education Schools. 487(Ecpe), 292–299. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.201112.05>
- Tjiptono. (2000). Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan. Jurnal Media Ekonomi, 7(1), 1–20.
- Umar, H. (2021). Strategi Manajemen Korporasi. Jakarta: PT Rajagrafindo
- Undang-Undang Republik Indonesia (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yani. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Mitra Wacana Media.