

ABSTRAK

Sutriani, Alyas dan Sudarmi. Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan memperoleh data dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi langsung di lapangan.

Hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru belum semua berjalan dengan baik. Ini dinilai dari indikator yang digunakan berupa: (1) strategi organisasi sudah bagus ini dilihat dari keterkaitan visi misi dalam pembentukan strategi organisasi. (2) strategi program belum bisa dikatakan baik dilihat dari tiga program yang digunakan yaitu pelayanan langsung yang sudah sesuai prosedur sedangkan pelayanan online belum berjalan dengan baik karena masyarakat belum mengetahui prosedur pelayanan online dan agen perizinan juga belum berjalan dengan baik karena tidak dilengkapi dengan sumber daya manusia tetap. (3) strategi pendukung sumber sudah berjalan cukup baik dilihat dari rekrutmen pegawai sudah sesuai prosedur. Pelatihan dan *service excellent* sudah bagus karena dapat meningkatkan solidaritas pegawai dalam memberikan pelayanan. Evaluasi juga sudah bagus karena dengan dilakukannya evaluasi maka dapat meningkatkan kualitas kinerja pegawai. Adapun faktor pendukung dalam pelaksanaan strategi yaitu sarana dan prasarana hal ini dilihat dari kelengkapan fasilitas dalam memberikan pelayanan, selain juga ditemukan beberapa faktor yang menghambat dalam proses pelayanan terpadu satu pintu yaitu kurangnya kualitas SDM ini terlihat pada bagian tim teknis dan kurangnya sosialisasi karena banyak masyarakat yang tidak tahu proses pelayanan online.

Kata kunci: Strategi, Pelayanan Terpadu Satu Pintu