

**STRATEGI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK KHUSUSNYA PELAYANAN PERIZINAN
DAN NON PERIZINAN DI KOTA TANJUNGPINANG TAHUN 2025**

Oleh

Rizqi Afriansyah

2005010040

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada sektor perizinan dan non-perizinan tahun 2025. Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh pentingnya reformasi birokrasi serta peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai bagian dari tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi DPMPTSP dibagi ke dalam tiga aspek utama sesuai teori Van Kooten, yaitu: (1) Strategi Organisasi, yang mencakup penetapan visi, misi, dan struktur kelembagaan; (2) Strategi Program, yang terdiri dari program inovatif seperti OSS Berbasis Risiko, Jemput Bola, dan Pelayanan Satu Hari Jadi; dan (3) Strategi Sumber Daya, melalui pelatihan SDM, peningkatan fasilitas pelayanan, serta penguatan sistem teknologi informasi. Meskipun telah banyak pencapaian, DPMPTSP masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan SDM kompeten dan belum optimalnya infrastruktur digital. Penelitian ini merekomendasikan penguatan koordinasi lintas instansi, peningkatan kapasitas SDM, dan modernisasi sistem pelayanan publik sebagai langkah strategis lanjutan.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan Publik, DPMPTSP, Perizinan, Non-Perizinan, Tanjungpinang, Van Kooten.

**STRATEGY OF THE INVESTMENT AND ONE-STOP INTEGRATED
SERVICE OFFICE IN IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC
SERVICES, ESPECIALLY LICENSING AND NON-LICENSING
SERVICES, IN THE CITY OF TANJUNGPINANG IN 2025**

By

Rizqi Afriansyah

2005010040

ABSTRACT

This study aims to analyze the strategies of the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Tanjungpinang City in improving the quality of public services, particularly in licensing and non-licensing sectors for the year 2025. The research background is based on the urgency of bureaucratic reform and public service improvement as a constitutional obligation to fulfill citizens' basic rights. The research uses a descriptive qualitative approach with data collected through in-depth interviews, documentation, and literature study. The findings reveal that DPMPTSP's strategy consists of three main components according to Van Kooten's theory: (1) Organizational Strategy, involving the establishment of vision, mission, and institutional structure; (2) Program Strategy, which includes innovative programs such as Risk-Based OSS, Mobile Services, and One-Day Service; and (3) Resource Strategy, focusing on HR training, facility improvement, and enhancement of information technology systems. Despite several achievements, challenges remain, such as limited competent human resources and suboptimal digital infrastructure. The study recommends strengthening inter-agency coordination, increasing HR capacity, and modernizing public service systems as strategic follow-ups.

Keywords: Public Service Strategy, DPMPTSP, Licensing, Non-Licensing, Tanjungpinang, Van Kooten.