

PENGEMBANGAN KAPASITAS ORGANISASI DALAM PELAYANAN BERBASIS DIGITAL PADA KANTOR DPMPTSP KOTA TANJUNGPINAG

Anjelina Radhika Putri¹, Edison², Okparizan³
Anjelinaradhikaputri7@gmail.com

Program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji

Abstract

Based on the Tanjungpinang Mayor Regulation Number 40 of 2016 concerning the description of the Main Duties and Functions of the Organization and Work Procedure of the Tanjungpinang City Investment and One-Stop Integrated Service (DPMPTSP), simplification, and certainty. The purpose of this study is to determine Organizational Capacity Development in Digital-Based Services at the Tanjungpinang City DPMPTSP Office. The theory used in this research is the theory of Capacity Building, Riyadi 2006:16), Data analysis techniques by reducing data, presenting data, and drawing conclusions. The results show that (1) the individual level/human resources are still limited and inadequate, especially in DPMPTSP there is still a shortage of employees according to the IT field (2) the organizational level is an embodiment that shows the relationship between functions in an organization as well as the authority and responsibility each member of the organization who carries out their respective duties (3) at the System level is a strengthening and regulation of the government's work program related to the regulation of the work program planning mechanism at the Tanjungpinang City DPMPTSP Office. In developing the capacity at the Tanjungpinang City DPMPTSP Office, it can be shown that the Tanjungpinang City DPMPTSP Office employees have intellectual competence and are better at working enthusiastically, setting performance. This type of research is descriptive qualitative, where the author tries to describe the condition of the object of a social phenomenon that is encountered as it is in the field.

Keywords: *Capacity Building, Organization, Digital-based service*

I. Pendahuluan

Berdasarkan Peraturan Walikota Tanjungpinang Nomor 40 Tahun 2016 tentang uraian Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas pokok membantu walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian. Pada tahun 2019, DPMPTSP menerima kembali pendelegasian kewenangan perizinan, yaitu berdasarkan Perwako Nomor 21 tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang.

Berdasarkan Perwako Nomor 21 tahun 2019, DPMPTSP saat ini sudah menerima pelimpahan perizinan sebanyak 124 perizinan, pada awal tahun 2009 BP2T menerima pelimpahan perizinan sejumlah 17 perizinan, kemudian berdasarkan Perwako Nomor 7 tahun 2017 bertambah menjadi 32 perizinan. Pada tanggal 16 Mei 2018 DPMPTSP menerima lagi pelimpahan kewenangan menjadi 89 perizinan dengan perwako nomor 26 tahun 2018 dan di tahun 2019 DPMPTSP kembali menerima pelimpahan kewenangan perizinan menjadi 124 perizinan. Dari 124 perizinan tersebut, yang dikenai Retribusi hanya Izin Mendirikan Bangunan (IMB), untuk izin yang lain tidak dikenai biaya (berdasarkan undang-undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah). Dalam penyelenggaraan perizinan DPMPTSP sudah melaksanakan penyelenggaraan perizinan dengan sistem online, melalui OSS, SIMBG, SLF dan SiCantikCLOUD.

Sampai dengan tahun 2019, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang, telah melaksanakan penyelenggaraan perizinan secara online sejumlah 55 jenis izin, yaitu 41 melalui aplikasi OSS (oss.go.id), 2 melalui SIMBG (simbg.pu.go.id), dan 12 melalui SICANTIK CLOUD (sicantikui.layanan.go.id). dengan demikian Indikator jumlah Perizinan dan Non Perizinan yang terlayani melalui sistem Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik, dengan target 89 jenis perizinan belum terpenuhi, baru 61,79% yang terpenuhi. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, indikator Persentase Pelaku Usaha/ Masyarakat Tertib Perizinan target yang ditetapkan adalah 1000 pelaku usaha/ masyarakat. Pengawasan dan pengendalian perizinan ini bertujuan untuk peningkatan ketaatan pelaku usaha/ masyarakat dalam kepemilikan izin dan ketaatan dalam memenuhi apa yang di persyaratkan dalam peraturan yang berlaku. Capaian dari target persentase pelaku usaha/ masyarakat tertib perizinan adalah 99.2% dari target, yaitu 83%. Dari 19904 yang dilakukan pengawasan, yang taat ada 1889 dan tidak taat adalah 15 pelaku usaha/ masyarakat.

Di dalam pemerintahan pengembangan kapasitas aparatur pemerintahan penting untuk meningkatkan performa aparatur dalam menjalankan tugasnya sebagai abdi negara, dan juga regulasi dan deregulasi kebijakan pemerintahan. Dalam konteks pembangunan secara keseluruhan upaya pengembangan kapasitas menjadi bagian yang tidak terpisahkan. Dengan kata lain tidak mungkin terjadi suatu proses pembangunan/pengembangan dalam hal apapun tanpa upaya pengembangan kapasitas bagi pelaku maupun juga sistem yang mengaturnya. Kapasitas yang terkait dengan manusia dan juga sistem yang ada disekitarnya, kapasitas dapat diartikan pula sebagai kemampuan manusia, kemampuan institusi dan juga kemampuan sistemnya. Secara umum tujuan pengembangan kapasitas tentu agar individu, organisasi maupun juga sistem yang ada dapat dipergunakan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan dari individu maupun organisasi tersebut. Selain itu dengan adanya pengembangan kapasitas organisasi diharapkan dapat mengurangi dan menghilangkan kinerja yang buruk, meningkatkan produktivitas kinerja, meningkatkan fleksibilitas dari angkatan kerja, meningkatkan komitmen karyawan. sebagai salah satu organisasi sektor publik yang berupaya memberikan dampak langsung terhadap masyarakat lewat kinerjanya, maka penting bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang untuk melakukan pengembangan kapasitas, dengan harapan dalam menjalankan tugasnya cukup berdaulat sebagai pemangku kebijakan dibidang perizinan serta dengan pengembangan kapasitas organisasi yang baik dapat menunjukkan baik buruknya penanganan permasalahan yang dihadapi.

Berdasarkan Observasi yang dilakukan oleh peneliti dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik didapatkan informasi dihadapkan beberapa kendala pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang sebagai berikut : perilaku kebiasaan masyarakat yang biasanya manual dan ketika berpindah menjadi online, masyarakat kebanyakan mengalami kendala yang tidak terbiasa dengan sistem online, sehingga bermasalah pada sumber daya mereka sendiri dimana masyarakat sendiri tidak bisa mengoperasikan komputer. Terjadi perubahan aturan dari pemerintah dimana sistem online yang lama dan sistem online yang baru

berbeda sehingga perlu penyesuaian-penyesuaian, di dalam pelayanan Kantor Dpmpptsp Kota Tanjungpinang sudah standart operating procedure (SOP), Mengenai SOP ada beberapa hal yang menjadi kendala seperti halnya didalam perizinan ketidaklengkapan persyaratan sehingga menjadi hambatan Karena perlengkapan pemohon yang dikembalikan untuk dilengkapi dan bisa memulai setelah pemohon mengupload persyaratan kembali

Tetapi Dalam Perkembangannya tidak dibarengi dengan sumberdaya manusia yang memadai dalam artian masih kurang sebagai pendukung pelaksanaan pekerjaan, pada bagian ini dikemukakan permasalahan-permasalahan pelayanan peralihan offline menjadi online berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan perangkat daerah pada sistem OSS sebagai berikut: Kurangnya kepatuhan pelaku usaha dalam memenuhi kewajiban-kewajiban terutama untuk penyampaian LKPM, dengan terbitnya Peraturan Pemerintah No.24 tahun 2018 tentang perizinan berusaha melalui sistem OSS, penyusunan data perusahaan menjadi sulit karena harus memilih secara manual. Peraturan perundang-undangan yang selalu berubah-ubah serta belum adanya sosialisasi kepada pelaku usaha sehingga membingungkan pelaku usaha dalam menyampaikan LKPM, dan penempatan aparatur yang belum sesuai dengan bidangnya dan masih perlu ditingkatkan, baik secara kualitas maupun kuantitas. Menghadapi permasalahan tersebut, maka diperlukan pengembangan kapasitas organisasi untuk pemerintah daerah. Sesuai yang dikemukakan oleh Morgan (dalam milen 2006), yang merumuskan tentang kapasitas organisasi sebagai kemampuan, keterampilan, pemahaman, sikap, nilai-nilai, hubungan, perilaku, motivasi, sumber daya, dan kondisi-kondisi yang memungkinkan setiap individu, organisasi jaringan kerja/sector, dan sistem yang lebih luas untuk melaksanakan fungsi-fungsi mereka dan mencapai tujuan pembangunan yang telah ditetapkan dari waktu ke waktu.

Berdasarkan fenomena permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka ada perlu kajian mendalam tentang pengembangan kapasitas organisasi khususnya di DPMPTSP Kota Tanjungpinang, olehnya penulis mengambil judul “Pengembangan Kapasitas Organisasi Dalam Pelayanan Berbasis Digital Pada Kantor DPMPTSP Kota Tanjungpinang”.

II. Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif relevan sebagai dasar metode dalam penelitian ini, karena fenomena yang terjadi tidak memungkinkan diukur secara tepat (kuantifikasi), sehingga guna mendapatkan pemahaman yang tepat diperlukan eksplorasi kepada informan. Metode penelitian kualitatif digunakan oleh penulis untuk membantu menjawab identifikasi masalah penelitian yaitu bagaimana pengembangan kapasitas organisasi dalam pelayanan berbasis digital pada kantor DPMPTSP Kota Tanjungpinang. melalui metode kualitatif penulis dapat memperoleh pemahaman mendalam karena berperan sebagai instrument kunci penelitian dengan mengamati objek penelitian secara langsung. Sehingga akan memudahkan penulis dalam mendapatkan data yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Objek dalam penelitian ini adalah pengembangan kapasitas dan peneliti mengambil lokasi penelitian di kantor DPMPTSP Kota Tanjungpinang, adapun data penelitian dan hasil penelitian yang didapat penulis diperoleh melalui teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi pustaka. Dan dalam menentukan informan dilakukan dengan teknik *purposive*, karena dengan menggunakan teknik *purposive* diharapkan kriteria sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan.

III. Hasil dan Pembahasan

Awal ditetapkan sebagai badan pelayanan perizinan terpadu, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2009 kemudian berubah menjadi badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal Daerah Kota Tanjungpinang berdasarkan Peraturan Daerah No. 53 Tahun 2009. Pada tahun 2014, instansi tersebut kembali berubah nama menjadi badan pelayanan perizinan terpadu Kota Tanjungpinang berdasarkan Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2014 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2009 tentang organisasi dan tata laksana lembaga teknis Daerah Kota Tanjungpinang. Kemudian pada tahun 2016, badan pelayanan perizinan terpadu berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai Peraturan Daerah No. 11 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat Daerah Kota Tanjungpinang.

Dengan perubahan nama perangkat daerah maka diikuti dengan penambahan jenis pelayanan perizinan yang semula 17 jenis menjadi 32 jenis perizinan sesuai dengan peraturan Walikota No. 7 Tahun 2017 tentang pendelegasian sebagai kewenangan dibidang pelayanan perizinan kepada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang.

Untuk memberi kemudahan akses pelayanan kepada masyarakat maka dilakukan penambahan jumlah perizinan dari 32 jenis menjadi 89 jenis perizinan sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota Tanjungpinang No. 26 Tahun 2018 tentang pelimpahan sebagian wewenang perizinan dan non perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang pada tahun 2019 jenis perizinan bertambah dari 89 menjadi 124 jenis perizinan dan non perizinan berdasarkan Peraturan Walikota Tanjungpinang nomor 21 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Perwako Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Berikut ini disajikan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang selama kurun waktu tahun 2014-2018 adalah sebagai berikut:

Gambar 1 Pencapaian Kinerja Pelayanan Perangkat Daerah pada Kantor DPMPTSP Kota Tanjungpinang

No	Indikator Kinerja Sesuai Tugas dan Fungsi Perangkat Daerah	Target IKK	Target Indikator Lainnya	Target Renstra Perangkat Daerah Tahun ke-					Realisasi Renstra Perangkat Daerah Tahun ke-					Rasio Capaian Pada Tahun ke-				
				2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
1	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	Indeks IKM		Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik (75,89,)	Baik (80,50)	Baik (81,25)	Baik (81,20)	Baik (83,00)	baik	baik	baik	baik	baik
2	Peningkatan Penerimaan Retribusi																	
	1. Retribusi IMB	Penerimaan Retribusi IMB		2.500.000.000,-	4.410.000.000,-	2.000.000.000,-	2.500.000.000,-	2.500.000.000,-	4.531.148.370,-	5.615.165.130,-	1.797.111.734,-	2.157.286.545,-	2.416.251.753,-	181,25	127,33	89,86	86,29	96,65
	2. Retribusi HO	Penerimaan Retribusi HO		620.000.000,-	1.200.000.000,-	1.300.000.000,-	-	-	783.443.000,-	3.125.927.125,-	1.057.829.750,-	-	-	126,36	260,49	93,63	-	-
3	Jumlah PMA	Jumlah PMA		1	1	1	1	1	-	1	1	2	2	0	100	100	200	200
4	Jumlah PMDN	Jumlah PMDN		100	100	100	100	100	77	133	175	144	114	77	133	175	144	114
5	Nilai Investasi PMA	Nilai investasi		US\$ 900.000	1.000.000,-	1.000.000.000,-	US\$ 900.000	US\$ 900.000	0	16.500.000,-	1.079.100,-	5.060.180,-	2.929.655,-	0	1650	107,91	562,24	325,51

		PMA															
6	Nilai Investasi PMDN	Nilai Investasi PMDN	200.000.000,00	250.000.000,00	280.000.000,00	300.000.000,00	320.000.000,00	195.998.068.631,-	399.869.143.002,-	444.896.253.305,-	318.689.967.156,-	570.706.583.002,-	97,99	159,94	158,89	106,22	178,34
7	Jumlah Pengaduan Yang Ditindaklanjuti dan Diselesaikan	Jumlah pengaduan yang diselesaikan	100 %	100%	100%	100%	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100	100	100	100	100
8	Persentase PMA/PMDN Menyampaikan LKPM	% LKPM yang disampaikan	-	-	-	38,16	38,86	-	-	-	38,16	40,83	-	-	-	100	105,06
9	Jumlah dokumen data base penanaman modal	Jumlah data base PM	-	-	-	-	-	-	-	-	1 dok	-	-	-	-	100	-
10	Jumlah event promosi investasi yang diikuti/diselenggarakan	Jumlah event promise yang diikuti	2	-	-	2	-	2	-	-	2	-	100	-	-	100	-

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang

Tantangan Pengembangan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang yaitu meningkatnya tuntutan pelayanan publik secara prima baik dari kalangan dunia usaha, perdagangan dan perusahaan jasa-jasa dan masyarakat pada umumnya dalam pelayanan perizinan dan non perizinan. Adanya kesenjangan pembangunan dan perkembangan sarana dan prasarana dasar antar wilayah sehingga menghambat investasi daerah.

Peluang adalah situasi atau kondisi yang merupakan peluang dari luar organisasi (eksternal) dan memberika peluang berkembang bagi organisasi dimasa depan. Peluang dalam pengembangan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Tanjungpinang yaitu Kota tanjungpinang merupakan salah satu kawasan FTZ di Provinsi Kepulauan Riau, Pembentukan Modal Tetap Bruto (PMTB) merupakan pembentukan utama PDRB Kepulauan Riau, Kota Tanjungpinang telah memiliki RTRW dan RTDR, jumlah dan nilai persetujuan PMDN mengalami kenaikan, Jumlah dan nilai realisasi PMA mengalami kenaikan, kebijakan peningkatan pelayanan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan secara terpadu dalam kegiatan penanaman modal dan perizinan pada umumnya. Kebijakan tersebut semakin ditingkatkan melalui pelayanan berbasis teknologi informatika (TI), Tingginya Dukungan Pemerintah Daerah dan Pusat dalam mewujudkan pelayanan prima, Kota Tanjungpinang merupakan upah minimum yang paling rendah dibanding dengan kabupaten/kota se Provinsi Kepri, Kota Tanjungpinang memiliki magnet daya tarik utama dari sektor perdagangan dan jasa, dan meningkatnya pengembangan ekonomi kreatif di Kota Tanjungpinang.

Dalam penelitian ini teori yang digunakan untuk menganalisis Pengembangan Kapasitas Capacity Building Riyadi, 2006:16):

1. Dimensi pengembangan kapasitas individu

pada level Individu/sumber daya manusia ditelaah dari beberapa fokus yang terdiri dari Pengetahuan, Keterampilan, Pengelompokkan Kerja, Motivasi yang menunjukkan kualitas dan kompetensi aparatur yang masih perlu ditingkatkan, antara kecakapan dan skill individu aparat belum sepenuhnya relevan dengan jabatan yang diemban kepadanya. Skill dan individu yang belum sepenuhnya relevan dengan jabatan yang pada level individu/sumber daya manusia tingkat pendidikan aparat, Tingkat keterampilan individu/aparatur dapat diukur melalui tingkat keikutsertaan aparat dalam diklat baik diklat fungsional maupun diklat teknis. Pelaksanaan diklat seperti apa yang dikemukakan pada hasil penelitian telah dapat meningkatkan kinerja aparat sesuai bidang pengelolaan dan pertanggungjawaban yang telah diberikan, yang terbukti dengan adanya berbagai hasil yang telah dicapai seperti meningkatnya kinerja. Saluran informasi yang pegawai DPMPSTP dapatkan dalam memahami proses pelayanan melalui sistem OSS yang

diberikan pada saat ini sosialisasi dan bimbingan teknis selaku pegawai yang menangani sistem OSS ini, sosialisasi dan bimbingan teknis ini diberikan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). Saluran informasi ini lebih untuk mempermudah dan memahami pegawai DPMPTSP, dan diberikan modul-modul pembelajaran pelatihan pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS. Sedangkan untuk masyarakat atau pelaku usaha, mereka juga sudah memahami terkait proses pelayanan pengajuan perizinan usaha melalui pelayanan sistem OSS, saluran informasi yang mereka dapatkan melalui informasi yang mereka dapatkan melalui laman sistem pelayanan OSS itu sendiri. Namun pelaku usaha masih terdapat kendala pada kesulitan input pengajuan izin melalui sistem OSS yang menyebabkan proses pengajuan otomatis error, jika mereka tidak memahami maka bisa minta bantuan ke pelayanan DPMPTSP, nantinya pegawai akan mendampingi atau membantu proses pengajuan perizinan berusaha kepada pelaku usaha yang bersangkutan.

2. Dimensi Pengembangan kapasitas Level Organisasi

pemberlakuan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007, organisasi pada Kantor DPMPTSP Kota Tanjungpinang yaitu kesesuaian organisasi dengan peraturan yang berlaku dan kepentingan Publik dimana sinergitas SKPD dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dan kemampuan SKPD dalam memprogramkan sekaligus melaksanakan program inovasi yang sifatnya sangat spesifik. pengembangan kapasitas pada level organisasi struktur organisasi sudah sesuai dengan teori-teori organisasi dan aturan yang sudah baku, melihat struktur organisasi dan uraian tugasnya pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di tegaskan bahwa dalam penyusunan berdasarkan aturan dan visi misi DPMPTSP dan perumusan tujuan yang jelas terlebih dahulu, sehingga mengakibatkan terjadinya organisasi pada tupoksinya. Pada level ini memiliki beberapa fokus yaitu :

a. Proses pengambilan keputusan

hasil nyata dari adanya rasa tanggung jawab melaksanakan keputusan yang telah disepakatkan misalnya terlihat peran serta aparatur dalam menyukseskan program, seluruh pejabat structural di lingkungan kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang. Proses pengambilan keputusan terdiri dari penetapan tujuan dan sasaran, mengidentifikasi persoalan, mengembangkan/menentukan memilih alternatif, sedangkan tahapan pelaksanaan keputusan terdiri dari penerapan keputusan serta pengendalian dan evaluasi pelaksanaan keputusan. Berdasarkan pembahasan tentang pengambilan keputusan pada pengembangan kapasitas maka dapat dikatakan bahwa pengambilan keputusan mendukung pengembangan kapasitas pada level organisasi pada Kantor DPMPTSP Kota Tanjungpinang.

b. Prosedur dan Mekanisme Kerja

prosedur dan mekanisme kerja pada Kantor DPMPTSP secara keseluruhan berada di kategori sangat tepat. Sangat tepat disini dapat diartikan bahwa prosedur dan mekanisme kerja yang sudah diterapkan sangat baik dengan memiliki prosedur dan mekanisme kerja aparatur dapat mengembangkan kepada masyarakatnya yang sejahtera maka dengan cara melakukan pengembangan, pada pengembangan level organisasi dan terkait prosedur dan mekanisme aparatur dapat mengembangkan diri sebagai organisasi penyelenggara pemerintah yang efektif dan efisien mewujudkan tujuan yang ingin dicapai.

- c. sarana dan prasarana di DPMPTSP Kota Tanjungpinang sudah cukup tapi belum memadai, seperti dari segi gedung yang kecil, untuk saat ini mendukung pelaksanaan proses pelayanan dan bisa terlaksana dengan baik, dengan adanya computer dan internet sudah memberikan pelayanan kepada pelaku usaha. Salah satu faktor yang mendukung keberhasilan dalam bekerja pada Kantor DPMPTSP yaitu sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana adalah salah satu menjadi permasalahan penting dan perlu peningkatan terus menerus seiring dengan perkembangan ilmu teknologi yang canggih. Dalam penyelenggaraan pada kantor DPMPTSP sangat dibutuhkan untuk kualitas dan kepuasan yang akan diberikan kepada masyarakat.
3. Dimensi Pengembangan Kapasitas Level Tingkat Sistem
- pengembangan kapasitas pada level sistem merupakan penguatan dan pengaturan program kerja pemerintah daerah terkait pengaturan tentang mekanisme perencanaan program kerja pada kantor DPMPTSP Kota Tanjungpinang. Agar lebih terarah dalam mencapai tujuan dan sasaran kebijakan yang di ambil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang dalam rangka sistem pelaksanaan strategi yaitu meningkatkan pelayanan publik yang mempunyai sasaran meningkatnya kualitas pelayanan publik dimana strategi meningkatkan mutu pelayanan pada unit-unit pelayanan publik dengan mendorong penerapan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP), meningkatkan kompetensi petugas pelayanan, dan penyediaan sarana dan prasarana layanan. Arah kebijakan tingkat sistem pada kantor DPMPTSP Kota Tanjungpinang peningkatan kualitas pelayanan perizinan investasi berbasis teknologi informasi, pengembangan kompetensi petugas pelayanan publik, optimalisasi penerapan standar pelayanan publik dan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada unit pelayanan publik, dan menciptakan inovasi-inovasi dalam pelayanan perizinan dan non perizinan.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka diperoleh sebuah kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah yang telah diajukan dalam penelitian ini adalah Pengembangan Kapasitas Organisasi dalam Pelayanan Berbasis Digital Pada Kantor DPMPTSP Kota Tanjungpinang sudah berjalan dengan baik walaupun masih ada beberapa yang menjadi kendala untuk melaksanakan pengembangan kapasitas organisasi dalam organisasi berbasis digital yaitu seperti sumber daya manusianya yang masih terbatas dan kurang memadai sesuai pada bidang IT, Pengembangan Kapasitas organisasi yang memfokuskan pada perbaikan manajemen yang ada di dalam organisasi seperti didalamnya struktur organisasi, proses pengambilan keputusan, prosedur dan mekanisme pekerjaan, dan pengaturan sarana .struktur organisasi merupakan perwujudan yang menunjukkan hubungan antar fungsi-fungsi dalam suatu organisasi serta wewenang dan tanggungjawab setiap anggota organisasi yang masing-masing menjalankan tugas. pengembangan kapasitas pada level sistem merupakan penguatan dan pengaturan program kerja pemerintah daerah terkait pengaturan tentang mekanisme perencanaan program kerja pada kantor DPMPTSP Kota Tanjungpinang. Agar lebih terarah dalam mencapai tujuan dan sasaran kebijakan yang di ambil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang dalam rangka sistem pelaksanaan strategi yaitu meningkatkan pelayanan publik yang mempunyai sasaran meningkatnya kualitas pelayanan publik dimana strategi meningkatkan mutu pelayanan pada unit-unit pelayanan publik dengan mendorong penerapan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP), meningkatkan kompetensi petugas pelayanan, dan penyediaan sarana dan prasarana layanan.

V. Daftar Pustaka

BUKU :

Soeprapto, Riyadi. "Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Menuju Good Governance.2006.www.academia.edu/27736869/The_Capacity_Building_for_local_government_toward_good_Governance. Diskses pada 18 Januari 2018

JURNAL :

- Andi Samsu Alam & Ashar Prawitno. (2015). Pengembangan Kapasitas Organisasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Bone. *Government:Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 93–104.
- Astuti, S. I., Arso, S. P., & Wigati, P. A. (2015). Landasan Teori Struktur Organisasi. Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Kota Semarang, 3(1), 103–111.
- Dewi, T. S. (2005). Pengaruh Pembagian Kerja Terhadap Efektifitas Kerja Karyawan Pada Bagian Produksi PT.Dupantex Kabupaten Pekalongan. 72. <http://lib.unnes.ac.id/463/1/1147.pdf>
- Halawa, W. (2019). Pengaruh Keterampilan Dan Efektivitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Jefrindo Consultant Medan. *Manajemen Ekonomi Dan Bisnis*, 111. <http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/10704/1/158320006> - Welinus Halawa - Fulltext.pdf
- Lestari, N. D., & Yusmiono, B. A. (2018). Analisis Penggunaan Sarana Dan Prasarana Untuk Menunjang Kegiatan Belajar Mahasiswa Di Universitas PGRI Palembang Tahun Akademik 2016/2017. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*, 3(1), 41–51.
- Mirawati, M. M. (2019). Capacity Building Organisasi (Studi Pada Kelurahan Imopuro Kecamatan Metro Pusat Kota Metro). *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 15(1), 51–67. <https://doi.org/10.24042/tps.v15i1.4300>
- NINGSIH ASTUTI. (2018). CAPACITY BUILDING BADAN USAHA MILIK DESA DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH DESA TELUK SASAH.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Prof. Dr. Deddy Mulyadi, M. si., Dr. Hendrikus T. Gedeona, S.I.P., M. S., & Muhammad Nur Afandi, S.Pd., M. T. (2016). *ADMINISTRASI PUBLIK UNTUK PELAYANAN PUBLIK*. ALFABETA.
- Sari, N., Noor, I., & Prasetyo, W. Y. (2014). Pengembangan Kapasitas Kelembagaan Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu (Studi pada kantor pelayanan dan perizinan terpadu kabupaten kediri). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol.2(No.4), 634–640.
- Savinatunazah, V. (2017). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Adminisitrasi Negara*, 110(9), 1689–1699.
- Siahaan, Y. L. O., & Meilani, R. I. (2019). Sistem Kompensasi dan Kepuasan Kerja Guru Tidak Tetap di Sebuah SMK Swasta di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 4(2), 141. <https://doi.org/10.17509/jpm.v4i2.18008>

Utomo, P. D. W. (2018). Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik (D. A. Pramusinto & D. E. A. Purwonto (eds.)). GAVA MEDIA.
(Lestari & Yusmiono, 2018)