



MANAJEMEN STRATEGI PELAYANAN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGUJIAN DAN SERTIFIKASI MUTU BARANG PROVINSI SULAWESI TENGAH

Leviana Mangopo

Pasca Sarjana Universitas Tadulako

Alamat: Jln. Soekarno Hatta No.KM. 9 Kota Palu

Korespondensi penulis : levianamangopo@yahoo.com

Abstrak. *This study aims to determine and analyse the strategic management of services at the Technical Implementation Unit for Testing and Certification of Goods Quality in Central Sulawesi province. This research uses a qualitative approach with descriptive type. The results showed that service strategy management has been running well but not optimal. It can be seen in the aspect of strategic planning based on SWOT analysis shows that all four factors of strengths, weaknesses, opportunities, and threats are fulfilled. This shows that the strategy to improve services by UPT PSMB needs to be evaluated, updated and reformulated to be more effective and efficient in its implementation. In the aspect of implementing strategic management, there are still weaknesses, namely not optimal service, lack of promotion and socialisation, lack of facilities, limited service lines, and the use of technology that is not Up-To Date. The inhibiting factors are limited technical personnel who do not match the educational qualifications with the tasks assigned, lack of availability of standard tools used for testing and calibration, as well as limited funding and lack of motivation of the Implementation Unit personnel.*

Keywords: *SWOT Analysis, Strategic Management, Service*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis manajemen strategi pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang provinsi Sulawesi Tengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen strategi pelayanan sudah berjalan baik namun belum optimal. Hal itu dapat dilihat pada aspek perencanaan strategis berdasarkan analisis SWOT menunjukkan keempat faktor strengths, weaknesses, opportunities, dan threats terpenuhi semuanya. Hal itu menunjukkan bahwa strategi peningkatan pelayanan oleh UPT PSMB tersebut perlu dievaluasi, diperbaharui dan dirumuskan kembali untuk lebih efektif dan efisien dalam pelaksanaannya. Pada aspek penerapan manajemen strategi masih terdapat kelemahan yakni pelayanan belum optimal, minimnya promosi dan sosialisasi, minimnya fasilitas, keterbatasan lini jasa, dan penggunaan teknologi belum *Up-To Date*. Faktor penghambat yakni keterbatasan tenaga teknis yang tidak sesuai kualifikasi pendidikan dengan tugas yang dibebankan, kurangnya ketersediaan alat standar yang digunakan untuk pengujian dan kalibrasi, serta pendanaan terbatas dan kurangnya motivasi personil Unit Pelaksana Tersebut.

Kata Kunci: Analisis SWOT, Manajemen Strategi, Pelayanan

PENDAHULUAN

Dalam menjalankan pemerintahan, hubungan antara pemerintah dan masyarakat tidak dapat dipisahkan. Hubungan ini mencerminkan tanggung jawab besar pemerintah terhadap masyarakat yang dipimpinnya. Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, diperlukan peningkatan kesejahteraan masyarakat, termasuk melalui proses pelayanan publik. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹ Dengan demikian menurut Pangganti dkk. (2019), kepuasan pelanggan merupakan elemen krusial bagi keberlanjutan sebuah institusi layanan publik. Dengan

¹ Maria Christina Pongantung, Salmin Dengo, Dan Rully Mambo. (2023). "Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan," No. 103.

persaingan yang semakin ketat, institusi layanan harus memberikan perhatian khusus kepada pelanggan atau konsumen dengan menyediakan layanan terbaik.²

Unit Pelaksana Teknis Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (UPT. PSMB) adalah salah satu unit pelaksana teknis di Dinas Perindustrian dan Perdagangan provinsi Sulawesi Tengah. Unit ini bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan publik di bidang pengujian, kalibrasi, dan sertifikasi produk (LS-Pro). UPT PSMB menjalankan tugasnya berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai salah satu unit pelaksana di Dinas Perindustrian dan Perdagangan provinsi Sulawesi Tengah, UPT PSMB memiliki misi untuk "Mewujudkan Standarisasi Pengujian, Kalibrasi, dan Pengawasan Mutu Barang di Sulawesi Tengah." Sesuai dengan misi ini, tujuan dan sasaran UPT PSMB adalah sebagai berikut. Pertama, melaksanakan pengujian, kalibrasi, dan sertifikasi mutu barang. Kedua, meningkatkan kerjasama dengan para pemangku kepentingan dalam pengawasan dan pengendalian mutu barang di wilayah Sulawesi Tengah. Ketiga, mengelola data dan informasi terkait pembinaan, pengujian, kalibrasi, dan sertifikasi produk sebagai dasar penyusunan program dan rencana kegiatan. Keempat, membantu meningkatkan mutu produk demi menjamin kelangsungan usaha produksi serta kesehatan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Oleh karena itu, penerapan manajemen strategi menjadi aspek penting dalam peningkatan pelayanan di UPT PSMB provinsi Sulawesi Tengah.

Data dari UPT PSMB tahun 2023 dalam Rencana Strategis Dinas Perindustrian dan Perdagangan provinsi Sulawesi Tengah tahun 2021-2026 menunjukkan bahwa realisasi capaian tahun 2022 dibandingkan dengan tahun 2021 pada indikator jumlah komoditas yang diuji mengalami penurunan sebesar 25,59%. Penurunan ini terjadi karena beberapa kegiatan rutin di Bidang Teknis Dinas Perindustrian dan Perdagangan provinsi Sulawesi Tengah yang didukung oleh fungsi laboratorium UPT PSMB dihentikan pada Tahun Anggaran 2022. Kegiatan yang dihentikan mencakup pengawasan barang beredar dan pengawasan bahan olahan komoditi ekspor, yang dananya berasal dari APBD dan APBN, sehingga fungsi pengawasan tidak berjalan optimal. Selain itu, masih sedikit perusahaan eksportir yang bergerak di bidang komoditas potensial daerah, ruang lingkup pengujian yang dapat dilakukan terbatas, serta kurangnya alat laboratorium penunjang kegiatan pengujian karena keterbatasan anggaran APBD untuk pembelian alat laboratorium. Kesadaran pelaku usaha komoditi olahan untuk memberikan legalitas jaminan dan pengendalian mutu produknya juga masih rendah.

Sebaliknya, kinerja dalam penerbitan sertifikat penilaian kesesuaian komoditi bawang goreng (LS-Pro) pada tahun 2023 hanya mencapai 2 (dua) sertifikat. Rendahnya jumlah sertifikasi SNI oleh IKM disebabkan oleh berbagai kendala, seperti tingginya biaya pengujian atau sertifikasi yang dianggap mahal, persepsi bahwa sertifikasi hanya menambah biaya produksi, keterbatasan sumber daya manusia dalam menerapkan SNI, kurangnya sosialisasi sistem manajemen mutu IKM, anggapan bahwa proses sertifikasi tidak mudah dan persyaratan mutu yang masih sulit dipenuhi, serta minimnya dukungan dari pemerintah daerah dalam membantu produk unggulan IKM mendapatkan sertifikasi SNI. Masalah internal yang berkaitan dengan kualitas penyelenggaraan layanan publik oleh UPT. PSMB masih belum mencapai tingkat yang optimal. Hal ini tampak dari kurang baiknya pengelolaan administrasi layanan UPT. PSMB, yang belum sepenuhnya terintegrasi dengan teknologi dan sistem informasi. Akibatnya, pelayanan kepada masyarakat menjadi tidak efektif dan efisien.

² Andi Alim, Novagita Tangdilambi, dan Adam Badwi. (2019). "Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar)," *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo* 5, No. 2: 165, <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>.

Setelah menelaah tantangan yang dihadapi oleh UPT PSMB provinsi Sulawesi Tengah, serta peran unit tersebut dalam mencapai visi, misi, dan Rencana Strategis Dinas Perindustrian dan Perdagangan provinsi Sulawesi Tengah tahun 2021-2026, telah diidentifikasi beberapa isu strategis yang menjadi pedoman dalam pengaturan Manajemen Strategis Layanan di UPT PSMB. Isu-isu strategis tersebut meliputi optimalisasi standar mutu barang melalui peningkatan layanan penilaian kesesuaian dan kalibrasi, peningkatan mutu komoditas dan produk unggulan daerah di Sulawesi Tengah, serta peningkatan jumlah komoditas yang diuji, alat yang dikalibrasi, dan produk unggulan yang disertifikasi. Melalui isu-isu strategis yang telah diidentifikasi, pemilihan topik terkait manajemen strategi pelayanan di UPT PSMB provinsi Sulawesi Tengah dianggap penting sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Dalam konteks manajemen strategis, UPT PSMB, yang berfungsi sebagai pelaksana kegiatan teknis pendukung di Dinas Perindustrian dan Perdagangan provinsi Sulawesi Tengah dalam bidang Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang, termasuk dalam level fungsional. Oleh karena itu, UPT ini perlu mengembangkan strategi yang inovatif dan kreatif di setiap aspek manajemennya. Strategi tersebut harus didasarkan pada analisis menyeluruh terhadap kondisi internal dan eksternal organisasi, dengan tujuan utama meningkatkan kualitas layanan sertifikasi kepada masyarakat.

Berdasarkan pembahasan diatas, studi yang dilakukan oleh Muhammad Muslim pada tahun 2022 tentang implementasi strategi meningkatkan layanan publik, ditemukan bahwa strategi tersebut diterapkan melalui beberapa langkah, seperti pembangunan Mall Pelayanan Publik, penyusunan Standar Operasional (SOP), pengadaan fasilitas dan infrastruktur, kampanye sosialisasi layanan, penggunaan maklumat dan semboyan layanan, penggunaan tanda tangan digital, survei kepuasan masyarakat, dan pengembangan sistem informasi layanan.³ Selain itu, hasil studi yang dilakukan oleh Muhammad Furqoni (2014) mengenai cara meningkatkan kualitas layanan publik menunjukkan bahwa peningkatan tersebut bisa dilakukan melalui lima metode, yaitu pengembangan struktur, penyederhanaan atau penataan prosedur, pembangunan infrastruktur, pengembangan budaya atau norma, dan juga pembangunan infrastruktur.⁴ Berdasarkan uraian masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis manajemen strategi pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang provinsi Sulawesi Tengah.

KAJIAN TEORI

Pelayanan Publik

Menurut Mote (2008), konsep pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai memberikan layanan kepada kelompok atau masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Rasyid, dalam penelitian yang sama, menggambarkan bahwa pemerintah merupakan penyedia layanan masyarakat. Pelayanan publik yang profesional dapat didefinisikan sebagai layanan yang menonjolkan akuntabilitas dan tanggung jawab dari penyedia layanan, yang tercermin dalam beberapa ciri khas. Pertama, efektivitas yang mengutamakan pencapaian sasaran. Kedua, kesederhanaan dalam cara pelaksanaannya. Ketiga, transparansi dalam prosedur dan persyaratan. Keempat, keterbukaan terhadap informasi. Kelima, efisiensi dalam persyaratan dan pencegahan duplikasi. Keenam, ketepatan waktu dalam pelaksanaannya. Ketujuh, adaptabilitas

³ Muhammad Muslim. (2022). "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan)," *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan* 4, no. 1 (3 Juni 2022): 31, <https://doi.org/10.20527/jpp.v4i1.5191>.

⁴ Muhammad Furqoni. (2014). "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo".

yang responsif terhadap tuntutan yang ada.⁵ Penyelenggaraan pelayanan publik adalah langkah yang diambil oleh negara untuk menjamin bahwa setiap warga negara memiliki akses yang memadai terhadap barang, jasa, dan administrasi yang diperlukan untuk kehidupan sehari-hari. Hal ini diatur oleh Undang-Undang Dasar 1945 yang menegaskan kewajiban negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga guna meningkatkan kesejahteraan. Oleh karena itu, efektivitas sistem pemerintahan sangat tergantung pada seberapa baik penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan, yang melibatkan berbagai organ negara seperti pemerintah pusat dan daerah.⁶

Konsep Manajemen Strategi

Pearce II & Robinson (2008) mendefinisikan manajemen strategis sebagai rangkaian langkah yang mengarah pada perumusan dan pelaksanaan rencana-rencana yang bertujuan mencapai tujuan-tujuan organisasi. Sementara menurut David (2011), manajemen strategis merupakan keterampilan dan pengetahuan dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi keputusan lintas fungsi yang mendukung pencapaian tujuan organisasi. Nawawi dalam Akdon (2007) menggambarkan manajemen strategis sebagai perencanaan masa depan yang berfokus pada visi jangka panjang dan diimplementasikan melalui keputusan manajemen puncak untuk memungkinkan interaksi organisasi yang efektif, dengan tujuan mencapai hasil yang berkualitas melalui optimalisasi pencapaian tujuan dan sasaran organisasi.⁷

Manajemen strategis menurut Kosasih (2021) merupakan seni dan ilmu dalam menyusun, menerapkan, dan mengevaluasi keputusan lintas fungsional yang memungkinkan perusahaan mencapai tujuannya. Manajemen strategis adalah proses penetapan tujuan organisasi, pengembangan kebijakan, dan perencanaan untuk mencapainya, serta pengalokasian sumber daya untuk menerapkan kebijakan tersebut dan merencanakan pencapaian tujuan organisasi. Menurut Mustika (2022), manajemen strategis adalah proses menentukan arah dan tujuan jangka panjang organisasi, serta memilih metode untuk mencapainya melalui pengembangan formulasi strategi dan implementasi yang direncanakan secara sistematis. Sangadji (2021) menyatakan bahwa manajemen strategis fokus pada proses penetapan tujuan organisasi, pengembangan dan perencanaan kebijakan untuk mencapainya, serta alokasi sumber daya untuk menerapkan kebijakan tersebut dan merencanakan pencapaian tujuan organisasi. Menurut Yam (2020), manajemen strategis adalah studi tentang peran para pengambil keputusan dalam organisasi. Alex Miller (2016) menyebutkan lima ciri utama manajemen strategis: pertama, mengintegrasikan berbagai fungsi dalam organisasi; kedua, fokus pada tujuan keseluruhan organisasi; ketiga, mempertimbangkan kepentingan berbagai pemangku kepentingan; keempat, berkaitan dengan berbagai rentang waktu; dan kelima, terkait dengan efisiensi dan efektivitas.⁸

Analisis Strategi

Menurut Kooten (dalam Salusu, 2006), strategi melibatkan perumusan misi, tujuan, nilai-nilai, dan inisiatif baru. Dalam hal ini, sebuah organisasi harus memiliki perencanaan atau tujuan agar dapat mencapai jalan yang diinginkan. Setiap organisasi pasti memiliki strategi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sehingga tujuan instansi dapat tercapai sesuai dengan rencana awal. Menurut Tommy Suprpto, tujuan adalah pencapaian misi tertentu yang dapat diraih dalam waktu singkat. Analisis SWOT adalah metode perencanaan strategis yang

⁵ Alfi Novriando, Eko Priyo Purnomo, dan Lubna Salsabila. (2020). "Efektivitas 'Jogja Smart Service' Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta," *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 68–75, <https://doi.org/10.31947/jgov.v13i2.8817>.

⁶ Ainyna Rachmadianty Azan, Alliadzar Hanif, Dan Anisa Tiara Fitri. (2021). "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik" 19, no. 1 (2021).

⁷ Pongantung, Dengo, dan Mambo. (2023). "Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan".

⁸ Thariq Riawan, Jamhur Poti, dan Ramadhani Setiawan. (2024). "Strategi Dinas Sosial Dalam Penanganan Anak Jalanan Di Kota Tanjungpinang," 2024.

digunakan untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam suatu proyek atau spekulasi bisnis.⁹

Dalam penyusunan strategi, diperlukan analisis dan perencanaan strategis. Perencanaan strategis adalah proses di mana sebuah organisasi menentukan strategi atau arahan, serta membuat keputusan untuk mengalokasikan sumber dayanya (termasuk modal dan sumber daya manusia) guna mencapai strategi tersebut. Strategi untuk mencapai tujuan organisasi dapat dirumuskan sebelumnya melalui analisis terhadap seluruh indikasi dalam organisasi. Melalui analisis ini, pemimpin dapat menemukan formula (strategi) yang efektif untuk mengarahkan seluruh potensi organisasi, demi mencapai tujuan organisasi. Berbagai teknik analisis dapat digunakan dalam proses ini, termasuk analisis SWOT, yakni salah satu teknik yang sering digunakan dalam pengambilan keputusan di berbagai bidang, seperti bisnis, perusahaan, pemerintah, dan organisasi. Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penopang dan penghambat yang mungkin dihadapi saat rencana dijalankan. Pengetahuan tentang faktor-faktor ini sangat penting dalam pekerjaan administrasi. Dengan mengetahui faktor-faktor penopang dan penghambat, persiapan yang lebih baik dapat dilakukan sehingga rencana dapat dilaksanakan dengan lebih lancar. Berikut adalah pengertian singkat tentang konsep SWOT menurut Supanto (2019). Pertama, strengths atau kekuatan adalah segala hal internal yang diperlukan agar kegiatan organisasi berjalan optimal. Kedua, weakness atau kelemahan adalah kekurangan internal yang menyebabkan kegiatan organisasi tidak berjalan maksimal. Ketiga, opportunity atau peluang adalah faktor lingkungan eksternal yang positif yang dapat mendukung kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan. Keempat, threats atau ancaman adalah faktor lingkungan eksternal yang dapat menghambat pergerakan organisasi.¹⁰

Pemerintah Daerah

Pemerintah Daerah dipimpin oleh kepala daerah yang bertanggung jawab atas pelaksanaan urusan pemerintahan sesuai dengan kewenangan daerah otonom. Menurut Sarman dan Mohammad Taufik Makarao (2011), pemerintah daerah terdiri dari kepala daerah dan perangkat administrasi negara dalam lingkup pemerintahan daerah lainnya, di mana kepala daerah dibantu oleh wakil kepala daerah. Kepala daerah berperan sebagai pimpinan eksekutif dalam pemerintahan daerah. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 59 ayat (1) dan (2) menyatakan bahwa setiap daerah dipimpin oleh kepala Pemerintahan Daerah yang disebut kepala daerah. Kepala daerah untuk provinsi disebut gubernur, untuk kabupaten disebut bupati, dan untuk kota disebut walikota.¹¹

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menyelesaikan masalah dengan cara menggambarkan kondisi subjek atau objek yang diteliti terkait manajemen Strategi Pelayanan pada Unit Pelayanan Teknis (UPT) Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) di provinsi Sulawesi Tengah. Objek penelitian ini adalah manajemen strategi pelayanan, sedangkan subjeknya adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) provinsi Sulawesi Tengah. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini

⁹ Endang Supriyadi dan Maya Sofiana. (2022). "Analisa Manajemen Strategi Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Menggunakan Metode SWOT (Studi Kasus PT XYZ)," *Jurnal Sistem Informasi* 11, no. 1 (26 Februari 2022): 30–35, <https://doi.org/10.51998/jsi.v11i1.465>.

¹⁰ Pongantung, Dengo, dan Mambo. (2021). "Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan."

¹¹ Roni Rustandi. (2017). "Kajian Teoritis Fungsi Pemerintah Daerah Dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Dalam Pembentukan Peraturan Daerah Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015" 4.

meliputi observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini mengikuti metode yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang mencakup tahap-tahap reduksi data, kondensasi data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.¹²

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Visi dan Misi

Dalam setiap organisasi atau lembaga baik privat maupun publik, memiliki visi dan misi yang ditetapkan sebagai tujuan. Berikut visi UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang provinsi Sulawesi Tengah, yakni “Terwujudnya Standarisasi Pengujian, Kalibrasi dan Pengawasan Mutu Barang di Sulawesi Tengah”. Selanjutnya misi yang dijalankan UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang berdasarkan visi tersebut adalah antara lain. Pertama, tercapainya kemampuan laboratorium pengujian terhadap komoditi/barang beredar sesuai Standar Nasional Indonesia (SNI), tercapainya kemampuan Laboratorium kalibrasi terhadap standarisasi alat ukur, terciptanya kemampuan dan kualitas Sumber Daya Manusia Laboratorium sebagai Tenaga yang professional dibidangnya, terwujudnya pengawasan dan pengendalian mutu barang, terlaksananya pembinaan kepada dunia usaha dalam memenuhi Standar Nasional dan Standar Internasional (SNI/ISO) untuk peningkatan daya saing.

Penerapan Visi Dan Misi Melalui Standar Operasional Pelayanan

Penerapan visi dan misi dalam sebuah organisasi merupakan langkah krusial untuk mencapai tujuan strategis dan membangun identitas yang kuat. Salah satu cara paling efektif untuk mewujudkan visi dan misi tersebut adalah melalui pengembangan dan implementasi Standar Operasional Pelayanan (SOP). SOP tidak hanya berfungsi sebagai panduan operasional, tetapi juga sebagai alat untuk memastikan konsistensi dan kualitas pelayanan yang selaras dengan visi dan misi organisasi. Dengan demikian pada aspek penerapan visi dan misi UPT PSMB provinsi Sulawesi Tengah menunjukkan sudah berjalan dengan baik. Sebab Unit PT PSMB memiliki prosedur operasional standar (SOP) yang harus dipatuhi oleh setiap personilnya, termasuk dalam pelaksanaan pengujian sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Budaya musyawarah dalam pengambilan keputusan atau kebijakan di UPT PSMB dianggap penting karena kesuksesan semua kegiatan di unit tersebut bergantung pada ketaatan terhadap SOP dan kerjasama kolektif, bukan hanya bergantung pada individu tertentu. Visi dan misi UPT menjadi panduan bagi semua pegawai dalam upaya memberikan pelayanan yang kompetitif untuk meningkatkan mutu barang ekspor melalui standar SNI, mencerminkan aspirasi bersama untuk meraih tujuan yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan Tujuan UPT PSMB Provinsi Sulawesi Tengah

Dalam mendukung industri, UPT PSMB memberikan layanan konsultasi dan bimbingan teknis kepada produsen untuk membantu meningkatkan kualitas produk dan menyediakan fasilitas pengujian yang canggih sehingga produsen dapat melakukan pengujian produk mereka sebelum dipasarkan. Selain itu memfasilitasi Perdagangan melalui mempermudah proses ekspor dan impor dengan memastikan bahwa produk yang akan diekspor atau diimpor telah memenuhi standar internasional dan meningkatkan daya saing produk lokal di pasar global melalui sertifikasi yang diakui secara internasional. Dengan melaksanakan tujuan tersebut secara efektif, UPT PSMB berperan penting dalam menjamin mutu barang, melindungi konsumen, mendukung industri, dan memfasilitasi perdagangan yang berkelanjutan dan kompetitif. Tujuan UPT PSMB provinsi Sulawesi Tengah yang dituangkan dalam sebuah visi dan diwujudkan melalui misi, yaitu

¹² Dr Umar Sidiq, M Ag, Dan Dr Moh Miftachul Choiri. (2019). “Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan”.

berupa tindakan tertentu sehingga tercapainya tujuan yang diharapkan. Dengan demikian pada aspek pelaksanaan tujuan UPT PSMB provinsi Sulawesi Tengah menunjukkan sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan tujuan UPT PSMB yang didasarkan pada ketepatan dan keterukuran, yang mencakup gambaran hasil yang jelas yang akan dicapai dalam batas waktu tertentu. Hal itu menunjukkan bahwa setiap langkah yang diambil untuk mencapai tujuan tersebut akan terintegrasi secara langsung dengan visi dan misi UPT PSMB, memastikan konsistensi dan keselarasan dalam pencapaian hasil.

Mengidentifikasi Faktor Internal dan Eksternal

Analisis terhadap lingkungan internal yang dilakukan untuk mengidentifikasi potensi kekuatan dan kelemahan agar dapat memaksimalkan potensi yang ada dalam mencapai visi, misi, dan tujuan UPT PSMB. Maka dapat memantau dari segi sarana prasarana, sumber daya manusia, dan proses pemberian pelayanan. Selain menganalisis faktor internal diperlukan juga analisis faktor eksternal karena dalam mengembangkan pelayanan UPT PSMB, perlu melakukan kerja sama dengan pihak luar untuk meningkatkan pelayanan.

Kekuatan (*Strength*) Sebagai Faktor Internal

Kekuatan atau *Strength* merupakan faktor internal yang mendukung organisasi dalam mencapai tujuannya. Berikut beberapa kekuatan yang dimiliki oleh UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) provinsi Sulawesi Tengah, yakni:

Lokasi Yang Strategis

Ketepatan pemilihan lokasi merupakan salah satu faktor yang perlu dipertimbangkan sebelum membuka bisnis. Hal ini terjadi karena pemilihan lokasi yang tepat seringkali menentukan besar kecilnya tingkat penjualan suatu bisnis. Memilih lokasi usaha yang dekat dengan target pasar merupakan salah satu manajemen strategi. Selain itu juga memudahkan konsumen yang membutuhkan jasa, lokasi yang strategis seringkali lebih penting dari pada faktor-faktor lain. Lokasi UPT PSMB yang strategis di ibukota provinsi Sulawesi Tengah dan dekat dengan Dinas Perindustrian dan Perdagangan provinsi Sulawesi Tengah memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dan perangkat daerah untuk memanfaatkan fasilitas pelayanan yang disediakan. Berada di ibukota provinsi, menunjukkan bahwa UPT PSMB berada di pusat administrasi dan kegiatan ekonomi, yang umumnya memiliki infrastruktur yang lebih baik. Jarak yang kurang dari satu kilometer memperkuat kemudahan akses, memungkinkan kolaborasi lebih erat dengan dinas terkait dan pelayanan yang lebih cepat. Bagi masyarakat dapat dengan mudah mencapai UPT PSMB untuk memanfaatkan layanan yang diberikan, misalnya pelatihan atau bantuan teknis, dan bagi perangkat daerah memungkinkan koordinasi dan kerja sama yang lebih efektif antara UPT PSMB dan dinas atau instansi pemerintah lainnya, meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Dengan demikian, fasilitas yang mudah diakses mendukung efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan program dan layanan yang ditawarkan oleh UPT PSMB. Kemudahan akses berarti pelanggan dapat lebih sering dan lebih mudah berinteraksi dengan UPT PSMB, meningkatkan peluang untuk mendapatkan layanan yang lebih baik dan lebih cepat. Koordinasi yang lebih efisien dapat membantu Dinas dalam mengawasi dan mengarahkan kegiatan UPT PSMB dengan lebih efektif, memastikan bahwa tujuan dan target yang telah ditetapkan dapat tercapai. Dengan demikian, lokasi strategis UPT PSMB merupakan salah satu kekuatan yang dimiliki dalam menunjang pemberian layanan jasa kepada masyarakat yang ada di wilayah Sulawesi Tengah.

Tarif Jasa Yang Murah

Penetapan tarif jasa pelayanan memainkan peranan penting dalam proses bauran pemasaran. Keputusan untuk memberikan tarif jasa sangat menentukan seberapa jauh sebuah

layanan jasa dinilai oleh pelanggan dan proses pembangunan citra yang baik. Penentuan tarif juga memberikan persepsi tertentu dalam hal pelayanan. Tarif yang dibebankan kepada pelanggan di UPT PSMB provinsi Sulawesi Tengah relatif lebih murah dibandingkan dengan penyedia jasa lain, seperti contohnya biaya untuk kalibrasi suhu di tempat lain yang mungkin sepuluh kali lipat lebih mahal dari tarif di UPT PSMB tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa UPT PSMB menawarkan tarif yang lebih kompetitif atau terjangkau dibandingkan dengan pesaingnya. Dengan demikian UPT PSMB memiliki keunggulan dalam hal harga. Hal ini dapat menjadi faktor penting bagi pelanggan yang mencari layanan dengan biaya terendah tanpa mengorbankan kualitas. Dengan demikian, penetapan tarif oleh UPT PSMB provinsi Sulawesi Tengah yang cukup murah bagi pengguna jasa, menjadikan pelanggan yang lama tetap menggunakan jasa pelayanan ataupun bagi pelanggan yang baru bisa beralih ke UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu barang provinsi Sulawesi Tengah.

Pelayanan Yang Ramah Dan Santun

Pelayanan yang diberikan oleh UPT PSMB provinsi Sulawesi Tengah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, telah memenuhi standar yang baik. Dengan memberikan pelayanan yang baik, ramah, dan santun, UPT PSMB dapat menarik minat pelanggan untuk kembali menggunakan jasa yang telah diberikan, serta mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sebab kualitas pelayanan yang baik akan membangun reputasi yang positif bagi UPT PSMB provinsi Sulawesi Tengah, dan membuat pelanggan percaya pada layanan yang diberikan. Selain itu, pelayanan yang ramah dan santun tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga menunjukkan komitmen terhadap standar profesionalisme dan etika kerja. Menjaga pelanggan yang sudah ada dengan pelayanan yang berkualitas lebih efektif dan lebih murah dibandingkan mencari pelanggan baru. Bahkan akan menciptakan citra positif yang dapat menyebar dari mulut ke mulut, membantu menarik lebih banyak pelanggan baru. Sebab pelanggan yang menerima pelayanan yang berkualitas cenderung lebih percaya dan setia pada layanan yang diberikan oleh UPT PSMB provinsi Sulawesi Tengah. Kepuasan yang sangat tinggi yang didapatkan oleh konsumen terhadap pelayanan di loket penerimaan sampel. Hal ini mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap tiga aspek penting dalam pelayanan tersebut, yakni kecepatan respon petugas sebagai faktor yang meningkatkan kepuasan pengguna, karena menunjukkan perhatian dan efisiensi dalam melayani. Selain itu, kejelasan alur pelayanan mengurangi kebingungan dan meningkatkan kenyamanan bagi pengguna. Kombinasi dari pendaftaran yang mudah, respon cepat, dan alur pelayanan yang jelas menciptakan pengalaman yang positif dan memuaskan bagi pengguna layanan. Dengan demikian, pelayanan di loket penerimaan sampel telah memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pengguna, yang berdampak positif pada citra dan reputasi layanan tersebut. Selain itu pelayanan yang diberikan oleh UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) provinsi Sulawesi Tengah sudah baik dan menjadi salah satu keunggulan yang dimiliki dalam rangka pelayanan kepada pelanggan.

Personil Yang Kompeten

Personil di UPT PSMB provinsi Sulawesi Tengah, khususnya Penguji Mutu Barang, telah memiliki kompetensi yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas secara efektif. Kompetensi ini didukung oleh program diklat dan bimtek yang relevan dan tersertifikasi, menunjukkan bahwa para personil tersebut memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis yang diperlukan untuk memastikan kualitas dalam kegiatan laboratorium. Hal ini mencerminkan dedikasi UPT PSMB provinsi Sulawesi Tengah dalam menjaga dan meningkatkan standar operasional melalui pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan.

Unit Pelaksana Teknis (UPT) PSMB memiliki dua jenis staf yakni staf teknis dan staf pelayanan langsung kepada pelanggan. Staf teknis di UPT PSMB cukup kompeten di bidangnya masing-masing, hal ini menunjukkan staf teknis tersebut memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melakukan tugas teknis dengan baik. Staf yang bertugas langsung melayani pelanggan telah menerima pelatihan sesuai dengan standar SNI ISO/IEC 17025:2017. Standar ini terkait dengan persyaratan umum untuk kompetensi laboratorium pengujian dan kalibrasi. Penggunaan standar internasional seperti SNI ISO/IEC 17025:2017 untuk pelatihan menunjukkan bahwa UPT PSMB berusaha untuk memenuhi dan mempertahankan standar kualitas internasional, yang dapat meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang ditawarkan.

Kelemahan (*Weaknesses*) Sebagai Faktor Internal

Kelemahan atau *Weaknesses* merupakan faktor internal yang terdiri dari kegiatan-kegiatan UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang yang tidak berjalan dengan baik atau sumber daya yang dibutuhkan oleh organisasi tetapi tidak dimiliki oleh organisasi tersebut. Berikut kelemahan yang terdapat pada UPT PSMB provinsi Sulawesi Tengah, sebagai berikut:

Pelayanan Yang Belum Optimal

Pelayanan diberikan masih terdapat kekurangan yang menghambat keoptimalan pelayanan. Contohnya adalah keterlambatan dalam penerbitan sertifikat. Keterlambatan dalam penerbitan sertifikat merupakan contoh konkret dari kekurangan dalam pelayanan. Hal ini dapat merugikan reputasi lembaga atau perusahaan yang memberikan pelayanan tersebut, karena pelanggan akan merasa tidak dihargai atau tidak diprioritaskan. Layanan pelanggan tidak selalu berjalan dengan sempurna dan konsisten, terutama terkait dengan waktu pengerjaan dan ketersediaan personel. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti lamanya waktu pengerjaan sampel atau alat yang tidak dapat diprediksi karena peralatan standar yang rusak, kekurangan petugas loket yang membuat pelanggan harus menunggu lebih lama dari yang diharapkan. Dalam situasi ini, penting untuk meningkatkan koordinasi, perawatan peralatan, dan manajemen personel guna memastikan konsistensi dalam layanan pelanggan. Salah satu masalah yang dihadapi oleh para penerima jasa adalah kurang responsifnya UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang terhadap keluhan para pelanggan, terutama terkait dengan waktu pengujian yang dianggap relatif lama. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan belum optimal dari segi sarana dan prasarana. Dengan demikian pada aspek pelayanan yang diberikan oleh UPT PSMB masih belum optimal, terutama terlihat dari kekurangan dalam penerbitan sertifikat dan konsistensi layanan yang kurang, seperti keterlambatan dalam pengerjaan sampel atau alat pelanggan dan ketidaktanggapan terhadap keluhan, seperti waktu pengujian yang relatif lama. Hal ini menyebabkan pengalaman pelanggan menjadi kurang memuaskan dan menimbulkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan.

Minimnya Promosi Dan Sosialisasi

UPT Pengujian dan Sertifikasi Barang di provinsi Sulawesi Tengah perlu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dan pelaku usaha tentang layanan yang disediakan. Karena kurangnya sosialisasi tersebut, banyak orang atau pelaku usaha lebih memilih untuk melakukan pengujian, kalibrasi, dan sertifikasi mutu barang di laboratorium swasta. UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) provinsi Sulawesi Tengah harus meningkatkan upaya sosialisasi kepada perusahaan dan pelaku usaha di kota serta kabupaten provinsi Sulawesi Tengah agar lebih dikenal oleh masyarakat. UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang perlu meningkatkan strategi pemasaran karena saat ini belum memiliki kekuatan yang cukup. UPT PSMB perlu lebih proaktif dalam berpikir dan mengembangkan ide-ide baru yang dapat membuat laboratorium tersebut tetap bersaing dengan pihak swasta yang bergerak dalam bidang yang sama. Dengan

demikian, UPT PSMB dapat mempertahankan relevansi dan kompetitifnya. Dengan demikian, dari aspek ini menunjukkan bahwa kurangnya promosi dan sosialisasi kepada masyarakat menjadi hal yang menyebabkan masyarakat masih banyak belum mengetahui keberadaan UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang provinsi Sulawesi Tengah.

Minimnya Fasilitas

Sampai saat ini, UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang provinsi Sulawesi Tengah belum dapat memenuhi semua kebutuhan pelanggan karena kurangnya ketersediaan alat untuk pengujian dan kalibrasi. Hal ini menunjukkan bahwa ada tantangan nyata yang dihadapi oleh UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang provinsi Sulawesi Tengah dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, terutama terkait dengan keterbatasan infrastruktur dan peralatan. Tentunya langkah-langkah perbaikan dan peningkatan harus diambil untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap memenuhi standar yang diharapkan oleh pelanggan dan masyarakat umum. Pelanggan memberikan saran untuk memperbarui peralatan standar dengan lebih lengkap, karena beberapa alat tidak dapat dikalibrasi dan memerlukan kalibrasi di tempat lain. Hal ini mengindikasikan bahwa ada kebutuhan untuk meningkatkan perlengkapan peralatan standar dengan lebih baik. Ada masalah yang diidentifikasi terkait kalibrasi peralatan yang digunakan. Adanya keluhan dari pelanggan terkait kurang lengkapnya peralatan yang tersedia. UPT PSMB ingin agar alat yang tersedia dapat segera dikalibrasi namun terhambat oleh antrian karena masih terpakainya alat standar untuk perusahaan yang mendaftarkan alat terlebih dahulu. Dengan demikian, UPT PSMB perlu meningkatkan ketersediaan peralatan kalibrasi dan memperbaiki proses antrian agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih efisien. Untuk itu secara keseluruhan maka UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang dan pelanggan dapat diketahui bahwa peralatan yang dimiliki masih belum lengkap sehingga kebutuhan pelanggan belum dapat dipenuhi secara keseluruhan.

Keterbatasan Lini Jasa

Karena keterbatasan ruang lingkup pengujian atau kalibrasi, masyarakat terpaksa mencari layanan tersebut di pihak swasta bahkan di luar wilayah Sulawesi Tengah. Hal ini ternyata menjadi kelemahan UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang provinsi Sulawesi Tengah sampai saat ini. Kelemahan tersebut menjadi tantangan yang dihadapi oleh UPT PSMB provinsi Sulawesi Tengah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pengujian dan kalibrasi komoditas atau produk. Hal ini juga menunjukkan pentingnya meningkatkan kapasitas dalam hal pengujian dan kalibrasi untuk mengurangi ketergantungan pada pihak swasta dan meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Meskipun banyak pelanggan datang untuk menguji sampel makanan, terutama untuk pengujian mikrobiologi dan cemaran merkuri pada ikan, UPT PSMB masih mengalami keterbatasan dalam kapasitas atau kemampuan untuk melakukan pengujian ini secara efisien atau dalam jumlah yang memadai. Sehingga itu masih banyak permintaan pelanggan terhadap jasa pelayanan yang belum dapat dilakukan dan menjadi kelemahan bagi UPT Pengujian dan sertifikasi Mutu Barang. Dengan demikian pada aspek ini, keterbatasan dalam ruang lingkup pengujian dan kalibrasi menyebabkan banyaknya permintaan jasa pengujian komoditi dan produk yang tidak dapat dipenuhi, mendorong masyarakat untuk mencari layanan di pihak swasta bahkan di luar wilayah Sulawesi Tengah. Hal ini terutama terlihat dalam permintaan pengujian mikrobiologi pada makanan dan pengujian pencemaran merkuri pada ikan, dimana personil UPT masih sangat terbatas dalam kapasitas dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Penggunaan Teknologi Yang Belum *Up-To Date*

UPT PSMB perlu meningkatkan sistem manajemennya dengan mengimplementasikan solusi digital, seperti aplikasi, untuk menangani keluhan pelanggan. Dengan adanya sistem digital tersebut, pelanggan dapat langsung menyampaikan keluhan melalui aplikasi, dan pihak UPT dapat dengan cepat melakukan tindak lanjut melalui fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut. Adanya aplikasi untuk memfasilitasi pendaftaran dan informasi tarif layanan di UPT PSMB akan sangat bermanfaat bagi pelanggan. Dengan aplikasi tersebut, pelanggan tidak perlu datang langsung ke lokasi dan dapat menghemat waktu. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa pelayanan UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang provinsi Sulawesi Tengah saat ini masih bersifat manual dan belum memberikan manfaat secara langsung bagi pelanggan. Dengan demikian pada aspek ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan efisiensi dalam menangani keluhan dan memudahkan pelanggan dalam mengakses informasi serta layanan, UPT PSMB sangat disarankan untuk memperkenalkan sistem manajemen digital berupa aplikasi. Dengan adanya aplikasi ini, pelanggan dapat dengan mudah mengajukan keluhan dan memperoleh *follow-up* dari pihak UPT secara langsung melalui *platform* tersebut. Selain itu, aplikasi ini juga akan mempermudah pelanggan dalam pendaftaran dan informasi tarif layanan, mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor dan menghemat waktu.

Peluang (Opportunities) Sebagai Faktor Eksternal

Peluang atau *Opportunities* adalah faktor eksternal positif yang muncul dari lingkungan dan memberikan kesempatan bagi organisasi untuk memanfaatkannya. *Opportunities* tidak hanya berupa kebijakan atau peluang dalam hal mendapatkan modal berupa uang, akan tetapi bisa juga berupa respons masyarakat atau isu yang sedang diangkat. Adapun peluang yang ada pada UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang provinsi Sulawesi Tengah antara lain sebagai berikut:

Potensi Pertumbuhan IKM

Dengan adanya IKM yang semakin banyak berkembang di Sulawesi Tengah seharusnya membuat UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang melihat peluang yang ada didalamnya agar bisa menjalin kerjasama menggunakan Jasa UPT PSMB yang telah terakreditasi Oleh Komite Akreditasi Nasional.

Dukungan Pemerintah Daerah

UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang di bawah Dinas Perindustrian dan Perdagangan provinsi Sulawesi Tengah seharusnya juga memanfaatkan pemerintah daerah untuk mendukung dalam pemenuhan fasilitas sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan teknis UPT serta menentukan jasa untuk perusahaan dan pelaku usaha lainnya yang ingin menggunakan jasa penggunaan ISO agar lebih diutamakan oleh laboratorium milik pemerintah daerah yang menanganinya.

Satu-Satunya Laboratorium Kalibrasi Di Sulawesi Tengah

UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Provinsi Sulawesi Tengah yang memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat dalam pelaksanaannya memiliki 2 laboratorium yaitu laboratorium pengujian dan kalibrasi serta memiliki satu lembaga sertifikasi untuk komoditi Bawang Goreng. Adanya laboratorium kalibrasi pada UPT PSMB yang merupakan satu-satunya laboratorium yang ada di Sulawesi Tengah menjadi peluang besar yang pastinya akan menarik masyarakat yang membutuhkan jasa tersebut untuk melakukan kalibrasi di UPT PSMB.

Ancaman (*Threat*) Sebagai Faktor Eksternal

Ancaman atau *Threat* adalah faktor eksternal negatif dari lingkungan yang memberikan hambatan bagi berkembangnya atau berjalannya sebuah organisasi dan program. Adapun

ancaman yang ada pada UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang provinsi Sulawesi Tengah adalah sebagai berikut:

Adanya Kompetitor

Kompetitor dari pihak swasta yang menyediakan atau menawarkan jasa pelayanan yang lebih lengkap dapat menjadikan kompetitor lebih diunggulkan dalam segi pemenuhan kebutuhan jasa kepada masyarakat. Sehingga perlu melakukan strategi khusus jika tidak ingin kalah oleh kompetitor tersebut seperti dari PT. Sucofindo.

Kondisi Keamanan yang kurang Kondusif

Dengan kondisi keamanan yang kurang kondusif menyebabkan ancaman tersendiri bagi UPT PSMB, sebab jika tidak ada perlindungan keamanan bagi pegawai yang bekerja di dalamnya, maka pekerjaan yang dijalankan tidak bisa maksimal karena senantiasa dihantui rasa takut. Sehingga kondisi yang menunjukkan perlindungan keamanan dan keselamatan sangat diperlukan dalam suatu perusahaan. Bahwa analisis SWOT UPT PSMB provinsi Sulawesi Tengah telah dilakukan dengan mempertimbangkan faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan eksternal (peluang dan ancaman). Hasil analisis ini tercermin dalam profil UPT PSMB. Hal itu menunjukkan kesadaran akan pentingnya melakukan analisis lingkungan secara komprehensif untuk memahami posisi dan kondisi organisasi, serta telah mengambil langkah-langkah untuk menerapkan hasil analisis tersebut dalam pengembangan strategi organisasi. Dengan demikian hasil penelitian pada aspek perencanaan strategi dalam pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) provinsi Sulawesi Tengah berdasarkan analisis SWOT menunjukkan keempat faktor masing-masing yakni *strengths* (kekuatan), *weaknesses* (kelemahan), *opportunities* (peluang), dan *threats* (ancaman), terpenuhi semuanya. Hal itu menunjukkan bahwa strategi peningkatan pelayanan yang dijalankan oleh UPT PSMB provinsi Sulawesi Tengah masih perlu dievaluasi, diperbaharui dan dirumuskan kembali untuk lebih efektif dan efisien dalam pelaksanaannya.

Penerapan Manajemen Strategi UPT PSMB Sulawesi Tengah

Salah satu tugas pokok kepala UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang dijelaskan dalam Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 yaitu penyiapan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di bidang pengujian sertifikasi mutu barang. Dalam menjalankan tugas pokok sebagai manajerial tersebut, maka kepala UPT PSMB merumuskan suatu perencanaan strategi yang terstruktur dan terarah dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam menerapkan manajemen strategi guna meningkatkan pelayanan, maka UPT PSMB provinsi Sulawesi Tengah melakukan membuat strategi unggul. Perumusan strategi unggul dalam meningkatkan pelayanan yaitu dengan cara berkoordinasi dengan unsur-unsur yang terkait yaitu kepala UPT PSMB, dan seluruh Personil UPT PSMB provinsi Sulawesi Tengah. Beberapa Strategi UPT PSMB provinsi Sulawesi Tengah sebagai upaya peningkatan pelayanan pada UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang. Adapun yang menjadi strategi unggul yang diterapkan oleh UPT PSMB provinsi Sulawesi Tengah adalah yang berada pada posisi yang menguntungkan yakni memiliki kekuatan yang tinggi sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Strategi unggul yang dilakukan pada kondisi saat ini adalah strategi S-O (*Strength-Opportunities*) yakni strategi keunggulan komperatif, yang dimaksudkan bagaimana cara menarik keuntungan dengan memadukan antara peluang dari faktor eksternal dengan kekuatan yang dimiliki oleh UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang provinsi Sulawesi Tengah.

Mempertahankan Dan Meningkatkan Pelayanan Jasa Terhadap Pelanggan

Pelanggan merupakan hal terpenting dalam sebuah usaha. Kenyamanan pelanggan di UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang adalah hal utama yang sangat diperhatikan. Maka dengan

itu karyawan harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan baru ataupun yang sudah lama agar tetap memberikan rasa nyaman kepada pelanggan dan akhirnya menimbulkan loyalitas untuk menggunakan kembali jasa UPT PSMB.

Memberikan Pelatihan Secara Berkala Dalam Meningkatkan Kinerja Pekerja

Oleh karenanya UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang provinsi Sulawesi Tengah mengidentifikasi kebutuhan pelatihan para karyawan atau staf baik untuk Fungsional Penguji Mutu Barang ataupun Fungsional Umum serta para P3K dan Para Honorer. Hal ini penting untuk memastikan bahwa program pelatihan yang disusun sesuai dengan kebutuhan dan harapan karyawan serta sesuai dengan tujuan UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang. Tujuannya adalah meningkatkan komitmen *stakeholder* khususnya pemerintah daerah Sulawesi Tengah agar dapat terlaksananya strategi manajemen pelayanan untuk peningkatan PAD dan meningkatkan hubungan yang baik dengan pelanggan (*Customer Relationship*). Dengan demikian hasil penelitian pada aspek penerapan manajemen strategi menunjukkan sudah berjalan dengan baik namun belum optimal. Hal itu dapat dilihat masih terdapat kelemahan antara lain pelayanan yang belum optimal, minimnya promosi dan sosialisasi, minimnya fasilitas, keterbatasan lini jasa, dan penggunaan teknologi yang belum *Up-To Date*.

Faktor Penghambat Manajemen Strategi Pelayanan Di UPT PSMB

Terdapat beberapa faktor yang dapat menjadi penghambat upaya peningkatan pelayanan. Pertama, keterbatasan tenaga teknis yang tidak sesuai kualifikasi akademik atau latar belakang pendidikannya dengan tugas yang dibebankan. Seperti tenaga pendidik yang memiliki latar belakang di pendidikan D3 Farmasi bahkan sarjana Ekonomi dibebankan untuk melakukan kalibrasi alat ukur. Hal ini menjadi salah satu faktor penghambat tercapainya manajemen strategi dalam meningkatkan pelayanan di UPT PSMB. Olehnya itu, UPT PSMB masih terdapat tenaga teknis yang diberi tanggung jawab mengerjakan di luar bidang keahliannya. Kedua, kurangnya ketersediaan alat standar yang akan digunakan untuk pengujian dan kalibrasi yang menghambat pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan UPT PSMB sehingga penerapan manajemen strategi tentunya tidak akan tercapai. Untuk itu UPT PSMB menyadari keterbatasan alat dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Ketiga, pendanaan terbatas yakni anggaran yang tersedia untuk UPT PSMB masih sangat terbatas sehingga tidak dapat memenuhi semua kegiatan penunjang teknis seperti pembelian alat standar, penyelenggaraan Diklat untuk personil dalam menunjang kompetensi personil UPT PSMB dan Kegiatan Sosialisasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas, maka kesimpulan terkait manajemen strategi pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (SPMB) provinsi Sulawesi Tengah menunjukkan sudah berjalan dengan baik namun belum optimal. Hal itu dapat dilihat pada aspek perencanaan strategis berdasarkan analisis SWOT menunjukkan keempat faktor masing-masing yakni *strengths* (kekuatan), *weaknesses* (kelemahan), *opportunities* (peluang), dan *threats* (ancaman), terpenuhi semuanya. Hal itu menunjukkan bahwa strategi peningkatan pelayanan yang dijalankan oleh UPT PSMB provinsi Sulawesi Tengah masih perlu dievaluasi, diperbaharui dan dirumuskan kembali untuk lebih efektif dan efisien dalam pelaksanaannya. Pada aspek penerapan manajemen strategi dapat dilihat masih terdapat kelemahan antara lain pelayanan yang belum optimal, minimnya promosi dan sosialisasi, minimnya fasilitas, keterbatasan lini jasa, dan penggunaan teknologi yang belum *Up-To Date*. Terdapat faktor penghambat peningkatan pelayanan UPT PSMB provinsi Sulawesi Tengah yakni keterbatasan tenaga teknis yang tidak sesuai kualifikasi pendidikan dengan tugas yang dibebankan, kurangnya

ketersediaan alat standar yang akan digunakan untuk pengujian dan kalibrasi, serta pendanaan terbatas dan kurangnya motivasi personil UPT PSMB provinsi Sulawesi Tengah.

Terdapat beberapa saran dari hasil kesimpulan ini. Pertama, untuk meningkatkan pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (SPMB) provinsi Sulawesi Tengah perlu menerapkan konsep Total Quality Management yakni pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan melalui keterlibatan seluruh anggota organisasi dalam proses perbaikan berkelanjutan, berfokus pada pelanggan, melibatkan semua unsur staf pegawai, berbasis pada pendekatan proses, dan sistematis, komunikasi yang efektif. Kedua, Untuk meningkatkan pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (SPMB) provinsi Sulawesi Tengah perlu meningkatkan komunikasi dengan pelanggan secara proaktif melalui penggunaan menggunakan Teknologi Chatbot dan Live Chat, feedback pelanggan, pelatihan staf, personalisasi komunikasi, respons cepat dan transparan. Ketiga, dalam penerapan manajemen strategi untuk meningkatkan pelayanan pada UPT PSMB) provinsi Sulawesi Tengah dengan melakukan analisis SWOT secara berkala untuk terus menilai posisi strategisnya dan menyesuaikan tindakan dengan cepat terhadap perubahan di lingkungan bisnis, memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, Andi, Novagita Tangdilambi, dan Adam Badwi. (2019). "Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar)." *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo* 5, no. 2: 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>.
- Azan, Ainyna Rachmadianty, Alliadzar Hanif, dan Anisa Tiara Fitri. (2021). "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik" 19, No. 1.
- Endang Supriyadi dan Maya Sofiana. (2022). "Analisa Manajemen Strategi Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Menggunakan Metode SWOT (Studi Kasus PT XYZ)." *Jurnal Sistem Informasi* 11, no. 1 (26 Februari 2022): 30–35. <https://doi.org/10.51998/jsi.v11i1.465>.
- Furqoni, Muhammad. (2014). "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo,".
- Muslim, Muhammad. (2022) "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan)." *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan* 4, no. 1 (3 Juni 2022): 31. <https://doi.org/10.20527/jpp.v4i1.5191>.
- Novriando, Alfi, Eko Priyo Purnomo, dan Lubna Salsabila. (2020). "Efektivitas 'Jogja Smart Service' Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta." *Government : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 26 Oktober 2020, 68–75. <https://doi.org/10.31947/jgov.v13i2.8817>.
- Pongantung, Maria Christina, Salmin Dengo, dan Rully Mambo. (2021). "Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan," no. 103.
- Riawan, Thariq, Jamhur Poti, dan Ramadhani Setiawan. (2024). "Strategi Dinas Sosial Dalam Penanganan Anak Jalanan Di Kota Tanjungpinang".
- Rustandi, Roni. (2017). "Kajian Teoritis Fungsi Pemerintah Daerah Dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Dalam Pembentukan Peraturan Daerah Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015" 4.
- Sidiq, Dr Umar, M Ag, dan Dr Moh Miftachul Choiri. (2019). "Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan".