

# Kebijakan Reorganisasi Perizinan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta

<http://dx.doi.org/10.18196/jgp.2011.0020>

**Isnaini Muallidin**

Peneliti di Lembaga Pengembangan Pendidikan, Penelitian, dan  
Masyarakat (LP3M) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *Email:*  
*isnaini\_m@yahoo.com*

---

## ABSTRACT

The purpose of this research was to evaluate the reorganization of the licensing policy to improve the quality of public services in the City Yoyakarta. The method used in this study was to evaluate the research methods of interviews, observation, and secondary data from relevant sources. The results showed that the reorganization UPTSA into Dinas Perizinan has provided many benefits to society, because a permit can be done one door with an integrated system. So that a permits be efficient and effective because of the simplification of systems and procedures for information technology-based services. The conclusion of this study was the reorganization of licensing policy has provided a paradigm shift in the public service-oriented accountability system that has been adjusted to the needs of the community.

Keyword: Reorganization of the licensing, Dinas Perizinan of Yogyakarta City, Quality Services

## ABSTRAK

Tujuan riset ini adalah untuk mengevaluasi kebijakan reorganisasi perizinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Yoyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian evaluasi dengan metode wawancara, observasi, dan data sekunder dari sumber yang terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reorganisasi UPTSA menjadi Dinas Perizinan telah memberi banyak manfaat bagi masyarakat, karena

pengurusan izin bisa dilakukan satu pintu dengan sistem terpadu. Sehingga pengurusan izin menjadi efisien dan efektif karena adanya penyederhanaan sistem dan prosedur pelayanan berbasis teknologi informasi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kebijakan reorganisasi perizinan telah memberikan perubahan paradigma pelayanan yang berorientasi pada publik dengan sistem akuntabilitas yang telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat..

Kata kunci: Reorganization perizinan, Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, Kualitas pelayanan.

## PENDAHULUAN

Sejak era 1980-an, reformasi sektor publik yang dipelopori Inggris dibawah Pemerintahan Margaret Thatcher dan Amerika Serikat dibawah Pemerintahan Ronald Reagen telah menjadi inspirasi bagi lahirnya gerakan global yang disertai desakan politik untuk menuntut perlunya pelayanan publik berorientasi pada rakyat (*customer*) sebagai salah satu tolok ukur bagi legitimasi, kredibilitas, dan sekaligus kapasitas politik suatu pemerintahan.

Dengan adanya pengaruh internasional, negara sedang berkembang tak terkecuali Indonesia, gelombang tekanan untuk mengubah wajah pemerintahan dan substansi operasi pelayanan publiknya datang dari institusi-institusi internasional, diantaranya adalah *Intemational Monetary Fund* (IMF) dan *World Bank*. Kedua institusi keuangan internasional ini mendesak tuntutan politik terhadap negara-negara sedang berkembang untuk “mendevolusikan” sistem pemerintahan yang sentralistik dan sistem pelayanan publiknya yang monopolistik dengan menganjurkan kebijakan memperkuat otonomi daerah, privatisasi sektor publik, dan pemberian kesempatan luas pada sektor-sektor diluar birokrasi pemerintah (Abdul Wahab, 2001;45).

Dampak dari tekanan tersebut, Indonesia mulai melakukan reformasi pemerintahannya sejak diberlakukannya Undang-Undang No. 32/2004 tentang Pemerintahan Daerah (Pemda). Undang-undang tersebut memberi kerangka dasar bagi pemerintah pusat dalam melakukan pengaturan terhadap Pemda di Indonesia. Dengan adanya aturan tersebut, maka penataan organisasi terhadap berbagai elemen yang berkaitan dengan pemerintah daerah sebagai manifestasi dari otonomi daerah menjadi suatu yang tak bisa dihindari untuk merubah paradigma lama yang sentralistik menuju ke arah yang lebih desentralistik.

Penataan organisasi daerah tersebut telah tertuang dalam Peraturan

Pemerintah (PP) Nomor 8/2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah. Kebijakan penataan ini lebih diarahkan pada upaya *rightsizing*, yaitu upaya penyederhanaan birokrasi pemerintah yang diarahkan untuk mengembangkan organisasi yang lebih proporsional, datar, hierarki yang pendek, dan kewenangan yang terdesentralisasi. Sehingga tujuan utama dari penataan tersebut adalah untuk memberdayakan Pemda agar mampu menjalankan tugas pokok dan fungsinya secara ekonomis, efektif, efisien, dan akuntabel (URDI, 2000).

Selaras dengan tujuan di atas, desentralisasi atau otonomi daerah telah memberi peluang bagi pemerintah daerah dengan kewenangan yang dimilikinya berusaha memperkuat pelayanan publik yang berpihak pada kepentingan umum. Dengan otonomi daerah, pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pembangunan dapat berjalan lebih cepat dan berkualitas. Keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah sangat tergantung pada kemampuan keuangan daerah, sumberdaya manusia yang dimiliki, serta kemampuan daerah untuk mengembangkan potensi yang ada. Oleh karena itu, daerah dengan segenap kemampuan yang ada, berusaha sekuat tenaga untuk menggali potensi ekonominya secara maksimal. Salah satu potensi ekonomi yang menjadi prioritas bagi pemasukan daerah adalah berasal dari pelayanan perizinan.

Dalam hal pelayanan perizinan, pemerintah pusat telah membuat pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan publik (terutama perizinan) yang berorientasi pada masyarakat. Pemerintah pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara berinisiatif melakukan regulasi dengan menerbitkan tiga Keputusan Menteri (Kepmen) yang merupakan dasar hukum untuk dijadikan pedoman oleh pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. *Pertama*, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Kedua*, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/KEP/M.PAN/02/2004 tentang Pedoman Umum Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Pemerintah. *Ketiga*, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/KEP/M.PAN/02/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selain regulasi dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara,

Kementerian Dalam Negeri juga mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24/2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Regulasi tersebut disusun dalam paradigma di mana sebagian besar urusan pemerintah dalam pelayanan publik menjadi kewenangan daerah, sehingga keempat keputusan tersebut menjadi pedoman bagi penyusunan pelayanan sesuai dengan kemampuan daerah. Ini berarti pemerintah daerah dapat menetapkan sistem dan pola pelayanan publik yang disesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan daerah, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada publik dengan kualitas yang lebih baik (Sahetapy, 2004;7).

Berdasarkan kebijakan di atas, beberapa pemerintah daerah melakukan berbagai pembenahan dan terobosan inovatif dalam melakukan reformasi pelayanan yang terkait dengan perizinan. Upaya reformasi pelayanan perizinan yang dilakukan oleh pemerintah daerah tidak hanya berusaha untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), melainkan juga sebagai tanggungjawab untuk melindungi masyarakatnya terhadap eksternalitas negatif dari aktifitas sosial ekonomi. Sebab dengan adanya pelayanan perizinan yang baik, maka akan tercipta lingkungan sosial ekonomi yang kondusif.

Suhirman (2002;9) mengatakan bahwa perizinan merupakan instrumen kebijakan pemerintah untuk melakukan pengendalian atas eksternalitas negatif yang mungkin ditimbulkan oleh aktifitas sosial maupun ekonomi. Perizinan juga merupakan instrumen untuk alokasi barang publik secara efisien, adil, mencegah asimetri informasi, dan perlindungan hukum atas kepemilikan atau penyelenggaraan kegiatan. Sebagai instrumen pengendalian, perizinan memerlukan rasionalitas yang jelas dan tertuang dalam bentuk kebijakan pemerintah sebagai sebuah acuan. Tanpa rasionalitas dan desain kebijakan yang jelas, maka perizinan akan kehilangan maknanya sebagai instrumen untuk membela kepentingan masyarakat atas tindakan yang berdasarkan pada kepentingan individu.

Namun dalam realitasnya, sejak otonomi daerah dilaksanakan, perbaikan terhadap kinerja pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang terkait dengan perizinan masih dirasakan belum

adanya perubahan ke arah yang lebih baik. Hal ini diperkuat dengan hasil survei REDI dengan PEG-USAID dan TAF (*The Asia Foundation*) 2002 terhadap seribu empat belas pengusaha di dua belas propinsi di Indonesia menunjukkan bahwa selama penerapan otonomi daerah ternyata belum memberikan perbaikan yang signifikan pada iklim usaha di daerah. Bahkan di beberapa daerah, kondisi iklim usaha cenderung memburuk.

Idealnya adalah kebijakan perizinan haruslah diarahkan untuk memperbaiki kelembagaan, perilaku birokrat, dan prosedur yang memungkinkan terciptanya iklim usaha yang mendorong pertumbuhan ekonomi suatu daerah. Menurut Fahmi Radhi (*Kedaulatan Rakyat*, 2 Agustus 2006) upaya untuk menerapkan kebijakan perizinan yang memungkinkan terciptanya iklim usaha yang kondusif harus dilakukan dengan menerapkan kebijakan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) dan *One Stop Service* (OSS).

Sejak otonomi daerah, beberapa daerah telah menata ulang kebijakan perizinan dengan kebijakan UPT yang dikenal dengan Pelayanan Satu Atap. Pada dasarnya tidak ada perubahan berarti dengan UPT dalam pengurusan izin usaha masih melibatkan berbagai dinas terkait. Perubahannya adalah berbagai dinas terkait yang berwenang mengeluarkan izin ditempatkan di satu atap, sehingga pelaku usaha atau masyarakat tidak perlu bolak balik mendatangi beberapa dinas terkait yang sebelumnya terpisah tempatnya. Upaya lain yang bisa diterapkan dalam kebijakan perizinan adalah dengan menerapkan OSS. OSS agak berbeda dengan UPT yang masih melibatkan beberapa dinas terkait. OSS hanya melibatkan satu dinas saja, misalnya dengan membentuk Dinas Perizinan yang berwenang memproses dan memberikan izin usaha. Penerapan OSS ini dapat lebih menyederhanakan prosedur pemberian izin dan mempercepat proses perizinan usaha.

Di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), dari lima pemerintahan kabupaten/kota yang ada, baru pemerintahan Kota Yogyakarta yang mempunyai komitmen dalam melakukan pembenahan organisasi perizinan dengan menyusun langkah-langkah strategis untuk melakukan reformasi pelayanan perizinan dari Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) menjadi Dinas Perizinan (Hery Zudianto, 2005). Sebagaimana diketahui, perizinan di Kota Yogyakarta setelah mengidentifikasi ada

tujuh puluh enam jenis izin yang dilayani oleh tujuh belas instansi dan ada tiga belas non-perizinan bidang catatan sipil serta beberapa perizinan bidang kependudukan dan surat keterangan/pemberitahuan. Beberapa jenis perizinan pengurusannya diintegrasikan di UPTSA Kota Yogyakarta berdasarkan Keputusan Walikota Yogyakarta No. 01/2000 yang mulai operasional sejak Januari 2000.

## KERANGKA TEORITIK

### 1. Konsep Kualitas Pelayanan Sektor Publik

Kualitas pelayanan pada sektor publik saat ini menjadi kata kunci untuk membangkitkan kembali kepercayaan masyarakat pada pemerintah. Menurut Gaster (1996) ada tiga argumen bagi pemerintah untuk mempromosikan kebijakan kualitas dalam pelayanan publiknya. *Pertama*, kebijakan kualitas menguat di pemerintahan lokal disebabkan adanya desakan dari eksternal. *Kedua*, kebijakan kualitas akan memberikan kontribusi terhadap popularitas dan keberlangsungan dari pemerintah lokal. *Ketiga*, Kebijakan kualitas dapat membawa pemerintah lokal dan masyarakatnya lebih dekat dan fokus pada konsumen atau *citizen* sehingga menjadi *baseline* bagi pelayanan publik dan nilai-nilai demokratik.

Secara definitif, kualitas pelayanan dimaknai sebagai *fitness for purpose* atau *fitness use* dengan tujuan untuk mempertemukan kenyataan dan harapan dari konsumen. Haywood-Farmer (Ghobadian,1994) berpendapat bahwa organisasi pelayanan mempunyai kualitas yang tinggi (*high quality*), jika ia dapat mempertemukan preferensi dan harapan konsumen secara konsisten. Elemen kunci dalam mencapai hasil dari kualitas pelayanan adalah dengan mengidentifikasi segala sesuatu yang memenuhi persyaratan yang disesuaikan dengan harapan konsumen. Untuk mampu mencapai kualitas pelayanan yang tinggi, maka ada tiga atribut dasar yang harus dipenuhi, yaitu: *Pertama*, fasilitas fisik, proses, dan prosedur pelayanan. *Kedua*, tingkah laku birokrat yang ramah dan komunikatif. *Ketiga*, pertimbangan profesionalisme dalam memberikan pelayanan.

Menurut Ghobadian (1994; 46-47), ada beberapa tantangan yang muncul dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, yaitu; *lack of visibility, difficulties in assigning specific accountability, time required to im-*

*prove service quality, and delivery uncertainties.* Untuk mengatasi tantangan ini, maka pemerintah perlu melakukan upaya peningkatan pelayanan publik dengan memfokuskan diri pada konsumen, memberdayakan *front line staff*, melatih dan memberikan motivasi pada staf, serta mempunyai visi yang jelas tentang kualitas.

Di Indonesia, dengan adanya model demokrasi saat ini telah terjadi perubahan kualitas pelayanan publik. Pemerintah daerah sebagai representasi masyarakatnya, secara otonom dapat melayani secara langsung kebutuhan masyarakatnya. Dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat, Pemerintah daerah dihadapkan pada tuntutan perubahan yang menyangkut tanggung jawab personal, isu-isu kualitas, orientasi pada pengguna, orientasi pada hasil layanan, menjalankan mekanisme pasar, orientasi ke budaya inovasi dan diversifikasi (Supriyono, 2002).

## 2. Konsep Reformasi Organisasi Sektor Publik

Brunsson dan Olsen dalam bukunya *The Reforming Organization* (dalam Armstrong, 1997) mengemukakan bahwa reformasi organisasi terjadi ketika gap antara kinerja organisasi dan harapan dapat diselaraskan supaya menjadi lebih nyata dan reformasi harus dipahami sebagai “*the idea that, by making deliberate goal-directed choice between organizational forms, new forms can be created, which improve and lead to better result*”.

Secara spesifik Pollitt (2000) melihat reformasi organisasi dengan merujuk pada perubahan institusi pemerintah dan prosedur yang menegaskan pada satu atau lebih karakteristik yang diakui secara luas dengan *new public management (NPM)* atau *reinventing government*.

Berangkat dari definisi di atas, kajian mengenai reformasi organisasi mengalami pasang surut sesuai dengan perkembangan pemikiran dalam ilmu administrasi publik. Perkembangan tersebut terjadi seiring dengan adanya kompleksitas persoalan yang dihadapi oleh administrator publik (Muluk, 2006).

Menurut Antonius Tarigan (2003;29-30), perkembangan reformasi organisasi publik telah mengalami transformasi dari model administrasi publik klasik menuju model manajemen publik baru. Model administrasi publik klasik terfokus pada interaksi dan kerjasama di dalam organisasi

pemerintah yang dibangun melalui hierarki. Model ini memberikan peran besar kepada pemerintah, baik dalam merumuskan kebijakan maupun dalam penyampaian pelayanan publik. Model administrasi publik klasik kemudian disempurnakan oleh model manajemen publik baru. Model ini menghadirkan pola organisasi yang lebih efisien, menciptakan fleksibilitas organisasi, menghindari adanya standarisasi dalam organisasi, mengembangkan pola pelayanan yang variatif, memperkuat desentralisasi tanggungjawab kegiatan dan anggaran ketingkat yang paling bawah, pergeseran pola manajemen dari sistem hirarki menuju sistem *contracting out* dan memberikan perhatian pada membangun jaringan kerja (*networking*) dengan organisasi lain di luar pemerintah.

Di Indonesia, reformasi organisasi pemerintahan telah mengalami pasang surut yang diwarnai dengan pola dan kepentingan rezim yang berkuasa. Menurut Mifta Thoha (2005;6-7), pada awal perkembangan ilmu administrasi negara tahun 1950-an, pemerintah dalam hal ini, Presiden Soekarno melalui almarhum Perdana Menteri H. Djuanda melakukan reformasi administrasi negara dengan meniru dan mewarisi sistem pemerintahan Belanda. Reformasi kedua dilakukan ketika era Orde Baru, dorongan untuk melakukan reformasi inipun diawali oleh keinginan untuk membangun bangsa dan negara untuk menyelenggarakan pemerintahan yang stabil, kuat, dan sentralistik. Suharto memegang kendali pemerintahan dengan mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 44 dan 45/1974 sebagai tonggak dirombak dan disusunnya sistem dan struktur lembaga birokrasi pemerintah. Namun, setelah rezim Orde Baru tumbang dan diganti dengan rezim Orde Reformasi, upaya untuk melakukan perubahan sistem dan organisasi pemerintahan terdesentralisasi secara nyata dengan diberlakukannya UU No. 32/ 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Konsekuensi dari perubahan penyelenggaraan pemerintah daerah tersebut berakibat pada terjadinya perubahan struktur kewenangan pemerintah pusat dan daerah. Penyerahan kewenangan ini selanjutnya berimplikasi pada perubahan beban tugas dan struktur organisasi. Perubahan struktur pemerintahan di Indonesia diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 08/2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah. Perubahan struktur organisasi daerah ini dimaksudkan untuk



mewujudkan tuntutan perubahan organisasi pemerintah agar mampu mendukung kemandirian daerah dan untuk mewujudkan organisasi pemerintahan daerah yang efisien dan efektif (Wediningsih, 2004;1-2). Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 8/2003 pada pasal 2 ayat 1 menyebutkan bahwa organisasi perangkat daerah di bentuk berdasarkan pertimbangan-pertimbangan:

- a. Kewenangan pemerintahan yang dimiliki oleh daerah.
- b. Karakteristik, potensi, dan kebutuhan daerah
- c. Ketersediaan sumberdaya aparatur
- d. Pengembangan pola kerjasama antardaerah dengan pihak ketiga.

Oleh karena itu, reformasi organisasi terjadi karena adanya tekanan dari berbagai aspek, seperti; sosial, ekonomi, dan teknologi. Dengan adanya tekanan tersebut, pemerintah berusaha memperkuat kinerjanya menjadi lebih efektif, efisien, akuntabilitas, dan berkualitas. Keberhasilan pemerintah dalam memperkuat kinerjanya juga sangat didukung oleh beberapa dimensi nilai dalam melakukan reformasi organisasi.

Reformasi organisasi sangat terkait dengan nilai, norma, dan prinsip-prinsip yang dijadikan acuan oleh sebuah organisasi dalam memberikan pelayanan kepada publik. Bila dilihat dalam konteks historis, dimensi reformasi organisasi selalu mengalami perubahan yang disesuaikan dengan konteks sejarah dan institusional (Toonen dan Raadschelders,1997). Oleh karena itu, dimensi reformasi organisasi publik dari masa ke masa mengalami perubahan. Di mana, dalam 1960-an reformasi organisasi lebih merujuk pada dimensi rasionalisasi dan demokratisasi. Sedangkan sejak 1980-an dan 1990-an, dimensi reformasi organisasi lebih di dominasi oleh manajerialisme dan *citizen* sebagai klien.

Menurut Kernaghan (2000;93-94), reformasi organisasi publik di beberapa negara terutama Eropa, Amerika, Australia, dan Selandia Baru telah dilakukan secara sporadis dengan merubah paradigma organisasi pemerintahannya dari organisasi birokratik bergerak menuju organisasi pasca birokratik. Kernaghan melihat perubahan tersebut dalam tiga dimensi, yaitu:

*Pertama*, dimensi kebijakan dan budaya manajemen. Dimensi kebijakan dan budaya manajemen, organisasi birokratik lebih berpusat pada

organisasi yang lebih menitikberatkan pada kebutuhan organisasi itu sendiri; kekuasaan yang lebih menentukan melalui kontrol, komando, dan patuh pada perintah atasan; berpusat pada aturan yang mengacu pada prosedur baku organisasi, aturan-aturan dan *constrain*; Bertindak secara independen dengan sedikit konsultasi, kerjasama, dan koordinasi; berorientasi pada *status quo* berusaha untuk mengambil resiko dan kesalahan; berorientasi pada proses yang berpusat pada akuntabilitas untuk sebuah proses daripada hasil. Sedangkan pada organisasi pasca birokratik berpusat pada *citizen* dengan meningkatkan kualitas pelayanan; kepemimpinan yang partisipatif dengan melakukan *share values* dan pembuatan keputusan yang melibatkan semua pihak (partisipatif); berpusat pada masyarakat dengan melakukan pemberdayaan terhadap pekerja; bertindak secara kolektif dengan melakukan konsultasi, kerjasama dan koordinasi; berorientasi pada perubahan dengan melakukan inovasi, *risk taking*, dan perbaikan yang terus menerus; berorientasi pada hasil dengan melakukan akuntabilitas yang berpusat pada hasil.

*Kedua*, dimensi struktur organisasi. Dimensi struktur organisasi birokratik bersifat sentralisasi dengan ciri hierarki dan kontrol secara terpusat; organisasinya bersifat departemental dengan beberapa program yang diberikan kepada konsumen dengan menggunakan *operating*. Sedangkan struktur organisasi pasca birokratik bersifat desentralisasi dalam hal kewenangan dan kontrol; bentuk organisasinya berbentuk non-departemental yang mana program dijalankan dengan menggunakan berbagai macam mekanisme.

*Ketiga*, dimensi pasar. Dimensi pasar dari organisasi birokratik berpusat pada anggaran yang bersumber pada anggaran Pemda; pelayanan publiknya bersifat monopolistik yang dikuasai oleh pemerintah. Sedangkan organisasi pasca birokratik berpusat pada pendapatan, di mana keuangan program sejauh mungkin berbasis *cost recovery*; pelayanan publiknya lebih bersifat kompetitif yang melibatkan sektor swasta dalam memberikan pelayanan. Secara lebih ringkas, perbedaan antara organisasi birokratik dengan organisasi pasca birokratik dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

TABEL PERBEDAAN ANTARA ORGANISASI BIROKRATIK DAN ORGANISASI PASCA BIROKRATIK

Organisasi Birokratik	Organisasi Pasca Birokratik
<b>Dimensi Kebijakan dan Budaya Manajemen</b>	
Berpusat pada organisasi <i>Menitikberatkan pada kebutuhan organisasi itu sendiri</i>	Berpusat pada <i>Citizen Kualitas pelayanan untuk citizen (Clients/stakeholders)</i>
Kekuasaan yang menentukan <i>Kontrol, komando dan patuh pada perintah</i>	Kepemimpinan yang partisipatif <i>Shared values and pembuatan keputusan yang partisipatif</i>
Berpusat pada aturan <i>Aturan, prosedur dan constraints</i>	Berpusat pada masyarakat <i>Memberdayakan pekerja</i>
Bertindak secara independen <i>Sedikit konsultasi, kerjasama, dan koordinasi</i>	Bertindak secara kolektif <i>Konsultasi, kerjasama, dan koordinasi</i>
Berorientasi status quo <i>Menghindari resiko dan kesalahan</i>	Berorientasi pada perubahan <i>Inovasi, risk taking dan perbaikan terus-menerus</i>
Berorientasi pada proses <i>Akuntabilitas pada proses</i>	Berorientasi pada hasil <i>Akuntabilitas pada hasil</i>
<b>Dimensi Struktur</b>	
Tersentralisasi <i>Hierarki dan Kontrol terpusat</i>	Desentralisasi <i>Desentralisasi kewenangan dan kontrol</i>
Bentuk departemental <i>Beberapa program diberikan melalui operating</i>	Bentuk Non-departemental <i>Program diberikan dengan bermacam-macam mekanisme</i>
<b>Dimensi Pasar</b>	
Berpusat pada Anggaran <i>Keuangan program terbesar berasal dari anggaran pemerintah.</i>	Berpusat pada Pendapatan <i>Keuangan program sejauh mungkin berbasis cost recovery</i>
Monopolistik <i>Monopoli pemernitahan memberikan pelayanan</i>	Kompetitif <i>Kompetisi dengan sektor swasta dalam memberikan pelayanan</i>

Sumber: Kernaghan, 2000, 92

Berdasarkan tabel diatas, pengaruh manajerialisme sangat mewarnai reformasi organisasi (Dixon.et.al.,1989). Tekanan manajerialisme ini menciptakan kebutuhan pada seperangkat perubahan organisasi dengan meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan yang baik, sehingga pemerintah mendapat kepercayaan dari rakyatnya. Penerapan pendekatan manajemen profesional dalam sektor publik ini telah banyak disuarakan oleh para pakar dengan berbagai label, misalnya dengan nama *managerialism, new public management, market based public administration, new public service, dan entrepreneurship government/ reinventing government*. Apapun label yang dipergunakan yang jelas pendekatan manajemen profesional ini telah merubah fokus orientasi peran dan fungsi birokrasi dalam pemerintahan yang semula lebih mementingkan *process* menuju ke *product* atau dari *rule government* menuju ke *good governance* (Suryono, 2002b).

## METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini mengacu pada jenis penelitian evaluasi yang mengkaji implementasi reformasi organisasi pelayanan perizinan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan kepala dinas, kepala bidang, kesekretariatan, dan konsumen, Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Selain wawancara mendalam, penelitian ini juga melakukan observasi atau pengamatan langsung mengenai proses pelayanan yang ada di Dinas Perizinan. Untuk melengkapi teknik wawancara dan observasi, penelitian ini juga menggunakan teknik dokumentasi untuk memperdalam dan mempertajam hasil temuan yang ada. Teknik dokumentasi ini dilakukan dengan mempelajari sumber yang berasal dari buku literatur, jurnal, majalah, surat kabar harian, internet dan sumber lain yang terkait.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik kualitatif dengan model analisis interaktif, yaitu analisis yang bergerak dalam tiga komponen, yaitu; *Pertama*, reduksi data (*reduction*). *Kedua*, sajian data (*display*.) *Ketiga*, penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing*). (Miles dan Huberman, 1992;16-21). Reduksi data yang dimaksud adalah hasil wawancara dan observasi yang diperoleh kemudian diidentifikasi dengan data yang ada agar lebih fokus. Setelah melakukan identifikasi data, kemudian dideskripsikan dalam sajian data yang diperkuat dengan analisis untuk membuat kesimpulan.

## HASIL DAN ANALISIS

Upaya strategis yang telah dilakukan sejak reorganisasi perizinan dibawah Dinas Perizinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Pemerintahan Kota Yogyakarta. Hal ini selaras dengan misi dari Dinas Perizinan yang berupaya untuk mewujudkan pelayanan internal, melaksanakan pelayanan perizinan sesuai dengan kewenangannya, melaksanakan pengawasan dan penyelesaian pengaduan perizinan serta advokasi, melaksanakan pengelolaan data dan sistem informasi, melaksanakan pengkajian perizinan dan pengembangan kinerja.

Dalam mewujudkan misi tersebut, maka upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Yogyakarta dengan kebijakan reorganisasi Dinas Perizinan dalam tiga aspek, yaitu: *Pertama*, aspek penataan organisasi perizinan. *Kedua*, aspek sistem prosedur dan waktu perizinan. *Ketiga*, aspek pengembangan teknologi informasi.

## 1. Penataan Organisasi Perizinan

Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dibentuk dengan Peraturan Daerah (Perda) Kota Yogyakarta No. 17/2005 Tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perizinan, 15 Nopember 2005 dan mulai operasional 02 Januari 2006 yang sebelumnya dilakukan oleh Unit Pelayanan Terpadu Perizinan di Daerah, Pemerintahan Kota Yogyakarta membentuk Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) yang mulai operasional Januari 2000.

Penataan organisasi perizinan dari UPTSA menjadi Dinas Perizinan di Kota Yogyakarta menjadi titik tolak bagi reorganisasi perizinan di lingkungan Pemerintahan Kota Yogyakarta. Sebab dengan adanya penetaan organisasi tersebut menandakan bahwa pengurusan perizinan satu pintu ini dibawah dinas tersendiri akan lebih efisien dan efektif. Sebab UPTSA merupakan wadah koordinasi pengurusan izin dengan sistem satu atap. UPTSA bersifat lembaga non-struktural yang melayani izin hanya melalui *front office*. UPTSA melayani tiga belas izin dari tujuh instansi teknis pemberi izin dan melayani tiga belas non-perizinan.

Pada saat UPTSA, persyaratan izin dapat dilengkapi selama proses pengurusan izin berlangsung, proses izinnya masih parsial dan sebagian izin menggunakan *routing slip*, belum diukur dengan Indeks Kepuasan konsumen (IKM), masa berlaku izin tidak terpantau, data dokumen perizinan belum tertata rapi sebab masih terpusat di dinas teknis, pengaduan masih lewat surat, telpon, dan datang langsung. Sedangkan untuk kinerja, belum ada sisten prosedur izin dan personil atau staf hanya mengetahui izin tertentu saja dengan durasi waktu pengurusan izin lebih lama dari ketentuan aturan, peningkatan sumberdaya manusia dengan mengadakan pelatihan teknis khusus operator, dan koneksi antarinstansi masih manual.

Sedangkan dibawah Dinas Perizinan saat ini, persyaratan bila tidak lengkap secara sistem (aplikasi Sistem Informasi Manajemen Perizinan) tidak dapat memproses atau tidak dapat dieksekusi dan kedepan persyaratan melalui keterpaduan *database*, proses izinnya dilakukan secara terpadu dan bertahap dengan menggunakan *routing slip* pada semua jenis perizinan dan dapat dipantau setiap tahapan, bahkan kedepan izin dapat diproses dengan sistem informasi dengan syarat menyatu. Sudah diukur dengan mengisi Indek Kepuasan Masyarakat (IKM), untuk masa berlaku

izin dapat diterbitkan pemberitahuan habis masa berlaku secara otomatis sesuai data yang ada dan kedepan sebelum izin lama habis sudah disiapkan izin baru.

Untuk kinerja Dinas Perizinan, penerapan sistem dan prosedurr yang didukung aplikasi sehingga memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan semua proses pelayanan perizinan. Untuk durasi waktu, lebih singkat/minimal sama dengan aturan atau akan lebih singkat bila diproses secara paralel. Koneksi dengan instansi terkait dilakukan dengan menggunakan email atau data yang dapat terkoneksi dengan kecamatan. Pembayaran retribusi menempatkan Bank Pembangunan Daerah (BPD) menjadi satu atap dengan Dinas Perizinan atau kedepan dapat *online* dengan Bank lain selain Bank Pembangunan Daerah.

Perbandingan reorganisasi organisasi perizinan dari UPTSA menjadi Dinas Perizinan secara ringkas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

TABEL 1. PERBANDINGAN REORGANISASI PERIZINAN DARI UPTSA MENJADI DINAS PERIZINAN.

	UPTSA	DINAS PERIZINAN
<b>Persyaratan Izin</b>	Dapat dilengkapi selama proses	Bila tidak lengkap secara sistem (aplikasi Sistem Informasi Manajemen Perizinan ) tidak dapat memproses atau tidak dapat dieksekusi
<b>Proses Izin</b>	Izin diproses secara parsial	Izin diproses secara terpadu dan bertahap
<b>Routing Slip</b>	Sebagian izin dengan kendal / <i>Routing Slip</i>	<i>Routing slip</i> dengan Sistem Informasi dapat terpantau setiap tahapan
<b>Masa Berlaku</b>	Masa berlaku izin tidak dapat dipantau	Dapat diterbitkan pemberitahuan habis masa berlaku secara otomatis sesuai data yang ada
<b>Pengaduan</b>	Persurat, telpon, datang langsung	Dapat mengirim email Dinas Perizinan atau menulis langsung pada touch screen yang terhubung dengan seluruh jajaran Dinas Perizinan
<b>Kinerja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Belum ada sistem prosedur izin</li> <li>- Personil hanya mengetahui izin tertentu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penerapan sistem dan prosedur dengan aplikasi perizinan</li> <li>- Petugas menguasai semua proses izin</li> </ul>
<b>Durasi Waktu</b>	Lebih lama dari ketetapan dalam aturan	Waktu lebih singkat/minimal sama dengan aturan
<b>Pembayaran Retribusi</b>	Langsung counter	Menempatkan Bank Pembangunan Daerah menjadi satu atap dengan Dinas Perizinan

Sumber: Dinas Perizinan, 2007

Dengan adanya reorganisasi perizinan dibawah Dinas Perizinan saat ini, telah memberi banyak manfaat bagi masyarakat, karena pengurusan izin bisa dilakukan satu pintu dengan sistem terpadu. Sehingga pengurusan izin menjadi efisien dan efektif. Hal ini dibuktikan dengan adanya pengakuan dari Transparency International, Bung Hatta Award sebagai kota terbersih korupsi se-Indonesia. Pemberian penghargaan menandakan adanya pengakuan dari kebijakan strategis yang dilakukan Pemerintahan Kota Yogyakarta dari pendirian Unit Layanan Pengaduan dan Informasi, penandatanganan pakta integritas bersama seluruh karyawan dan pejabat Pemkot Yogyakarta hingga pendirian Dinas Perizinan yang menggabungkan beberapa kewenangan kepengurusan perizinan dari berbagai instansi.

## 2. Sistem Prosedur dan Waktu Perizinan

Dengan adanya reorganisasi perizinan diatas, maka dinas diberi kewenangan untuk melakukan sinkronisasi sistem prosedur pelayanan perizinan secara integratif yang tidak hanya bersifat parsial. Di mana pelayanan perizinan yang dilayani secara tunggal tidak berkaitan dengan izin yang lain atas permintaan pemohon, melainkan juga bersifat paralel dengan pengurusan perizinan jenis perizinan yang terkait dengan persyaratan yang tidak berulang-ulang.

Sistem prosedur dan waktu pelayanan yang diatur secara rinci dan detail akan menjadi titik tolak bagi Dinas Perizinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat dijadikan ukuran kinerja. Oleh Kerana itu, sistem prosedur perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Perizinan disesuaikan dengan alur dan mekanisme yang menjadi tugas yang diberikan untuk melakukan pelayanan perizinan, legalisir, duplikat, dan pengaduan. Mekanisme ini diatur dalam Peraturan Kepala Dinas No.01/2006 Tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

### a. Mekanisme Pelayanan Perizinan

Berdasarkan hasil pengamatan (Observasi, 21-23 Januari 2008) dari proses perizinan Pemohon datang ke Dinas Perizinan untuk mengambil blangko permohonan. Untuk mengetahui persyaratan atau izin yang dibutuhkan atau perkembangan proses izin yang diajukan, pemohon dapat menggunakan *touch screen*. Apabila diperlukan, pemohon juga dapat minta

*advice planning* pada petugas. Setelah diisi dan dilampiri persyaratan yang dibutuhkan, diserahkan ke loket pelayanan. Setelah petugas loket pelayanan memeriksa berkas permohonan dan persyaratan administrasi perizinan dan dinyatakan permohonan telah lengkap dan benar, maka dibuatkan tanda terima berkas permohonan kepada pemohon. Petugas pelayanan mencatat data pemohon dan melampirkan blanko kendali pada berkas permohonan. Untuk izin yang tidak memerlukan penelitian lapangan, berkas permohonan diserahkan kepada Kepala Seksi Administrasi Perizinan.

Sedangkan untuk izin yang memerlukan penelitian lapangan, berkas permohonan diserahkan kepada Koordinator penelitian lapangan. Petugas/tim penelitian lapangan melakukan peninjauan ke lokasi dengan memberitahu terlebih dahulu kepada pemohon. Hasil penelitian lapangan dibuatkan berita acara hasil penelitian lapangan ditandatangani Petugas/tim penelitian lapangan. Berdasarkan hasil penelitian lapangan, Kepala Seksi Koordinator Penelitian Lapangan mengadakan rapat koordinasi dengan petugas atau tim penelitian lapangan dan apabila diperlukan melibatkan instansi terkait (untuk kasus-kasus tertentu). Rapat koordinasi akan menghasilkan apabila tidak dapat dipenuhi tiga (3) kemungkinan. *Pertama*, permohonan ditangguhkan karena ada persyaratan yang harus dipenuhi dengan memberitahukan ke pemohon. Apabila persyaratan sudah dipenuhi, maka permohonan disetujui, Apabila tidak dapat dipenuhi permohonan ditolak. Apabila diperlukan rekomendasi, maka Dinas Perizinan memohonkan rekomendasi pada instansi terkait. *Kedua*, kemungkinan kedua permohonan ditolak. *Ketiga*, permohonan ditolak. Untuk izin yang ada retribusinya, oleh Kepala Seksi Koordinasi dan Penelitian Lapangan dibuatkan penetapan retribusi perizinan dan berkas permohonan beserta berita acara hasil penelitian lapangan dan penetapan retribusinya diserahkan ke Kepala Seksi Administrasi Pelayanan.

Kepala seksi Administrasi Pelayanan membuat draft surat penolakan untuk permohonan yang ditolak, sedang permohonan yang disetujui dibuatkan draft penetapan izin dan untuk izin yang ada retribusinya dibuatkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD). Untuk permohonan yang telah disetujui dibuatkan surat pemberitahuan pembayaran retribusi (izin yang ada retribusinya) yang ditandatangani oleh Kepala Bagian Tata Usaha.



Untuk draft penolakan, penangguhan atau penetapan izin dan SKRD, setelah dicermati dan di paraf oleh Kepala Bidang Pelayanan dan kemudian disampaikan ke kepala dinas untuk ditandatangani. Surat penolakan atau penetapan izin dan SKRD oleh Sub Bagian Umum untuk dicatat diberi nomor dan cap serta digandakan. Surat penolakan dikirimkan kepada pemohon, sedangkan penetapan izin dan SKRD diserahkan kepada Petugas Administrasi Pelayanan.

Pemohon yang datang ke loket pelayanan untuk dibuatkan slip pembayaran retribusi dengan menunjukkan tanda bukti pengambilan/pemberitahuan. Pemohon melakukan pembayaran retribusi di Bank (izin bagi yang retribusinya). Setelah itu pemohon kembali ke loket pelayanan dengan membawa bukti pembayaran.

#### *b. Mekanisme Pelayanan Legalisir*

Berdasarkan hasil observasi (20-26 Jnauari 2008) mengenai mekanisme pelayanan legalisir, pemohon datang ke Dinas Perizinan dengan membawa surat permohonan dilengkapi dengan persyaratan dan diserahkan kepada loket pelayanan. Setelah di teliti oleh petugas pelayanan dan dinyatakan permohonan telah lengkap dan benar, maka dibuatkan tanda terima berkas permohonan kepada pemohon. Kemudian petugas pelayanan mencatat data pemohon dan melampirkan blanko kendali pada berkas permohonan untuk diserahkan kepada Bagian Tata Usaha.

Untuk izin yang tidak memerlukan penelitian, permohonan legalisir ditandatangani oleh Kepala Bagian Tata Usaha. Sedangkan izin yang memerlukan penelitian lapangan, berkas permohonan diserahkan kepada Kepala Seksi Koordinator Penelitian Lapangan. Petugas/tim penelitian lapangan melakukan peninjauan lokasi yang sebelumnya sudah diberitahukan jadwal penelitian kepada pemohon. Hasil peninjauan lapangan dibuatkan berita acara hasil penelitian lapangan yang ditandatangani oleh Petugas/Tim Penelitian Lapangan dan pemohon. Berdasarkan hasil penelitian lapangan, maka permohonan legalisir akan ditolak apabila surat izin tidak sesuai dengan kondisi yang ada. Permohonan legalisir disetujui, apabila surat izin telah sesuai dengan kondisi yang ada dan berkas permohonan beserta berita acara hasil penelitian diserahkan kepada Kepala Bagian Tata Usaha.

Kepala tata Usaha membuat surat penolakan untuk permohonan yang ditolak, sedangkan yang disetujui permohonan legalisir disetujui oleh Kepala Bagian Tata Usaha. Kepala Bagian Tata Usaha menyampaikan surat penolakan untuk permohonan yang ditolak serta surat pemberitahuan pengambilan legalisir untuk permohonan yang disetujui kepada pemohon. Setelah semua proses telah dilaksanakan, pemohon datang membawa bukti untuk mengambil legalisir.

c. *Mekanisme Pelayanan Duplikat*

Berdasarkan hasil observasi dilapangan mengenai mekanisme pelayanan duplikan, pemohon datang ke Dinas Perizinan dengan membawa surat permohonan dengan dilengkapi persyaratan yang diserahkan kepada loket pelayanan. Setelah diteliti oleh petugas pelayanan dan dinyatakan permohonan telah lengkap dan benar, maka dibuatkan tanda terima berkas permohonan kepada pemohon. Petugas pelayanan mencatat data pemohon dengan melampirkan blanko kendali pada berkas permohonan, kemudian diserahkan kepada Bidang Data dan Pengembangan.

Untuk izin yang tidak memerlukan penelitian, permohonan legalisir ditandatangani oleh Kepala Bagian Tata Usaha. Sedangkan izin yang memerlukan penelitian lapangan, berkas permohonan diserahkan kepada Kepala Seksi Koordinator Penelitian Lapangan. Petugas/tim penelitian lapangan melakukan peninjauan lokasi yang sebelumnya sudah diberitahukan jadwal supervisi kepada pemohon. Hasil peninjauan lapangan dibuatkan berita acara hasil penelitian lapangan yang ditandatangani oleh Petugas/Tim Penelitian Lapangan dan pemohon. Berdasarkan hasil penelitian lapangan, maka permohonan duplikat akan ditolak apabila surat izin tidak sesuai dengan kondisi yang ada. Permohonan duplikat disetujui, apabila surat izin telah sesuai dengan kondisi yang ada dan berkas permohonan beserta berita acara hasil penelitian diserahkan kepada Kepala Bidang Data dan Pengembangan.

Kepala Bidang Data dan Pengembangan membuat hasil draft surat penolakan untuk permohonan yang ditolak. Sedangkan yang disetujui dibuatkan draft duplikat. Draft surat penolakan atau draft duplikat dimintakan pengesahan kepada kepala dinas.

Kepala Bagian Tata Usaha menyampaikan surat penolakan untuk

permohonan ditolak serta pemberitahuan pengambilan duplikat untuk permohonan yang disetujui kepada pemohon. Kemudian pemohon datang ke Dinas perizinan mengambil duplikat dengan membawa bukti untuk pengambilan duplikat.

*d. Mekanisme Pengaduan*

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduannya lewat berbagai saluran yang telah disediakan oleh pemerintah Kota Yogyakarta, yaitu; melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, Melalui internet dengan alamat email perizinan@jogja.go.id dan sms *online* 2740, kotak saran yang disediakan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, dan langsung datang ke Bidang Sistem Informasi dan Pengaduan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, serta *touch screen*.

Pengaduan melalui surat, internet dan kotak saran akan dicatat oleh Sub bagian Umum, kemudian disampaikan ke Bidang Sistem informasi dan Pengaduan. Sedangkan pengaduan yang disampaikan melalui *touch screen* dan lisan baik langsung maupun melalui telpon ke Bidang Sistem Informasi dan Pengaduan pada Dinas perizinan Kota Yogyakarta dicatat oleh Kepala Seksi Pengaduan dan Advokasi. Pengaduan tersebut disampaikan kepada kepala dinas untuk dimohonkan disposisi.

Pengaduan yang bisa diselesaikan Bidang Sistem Informasi dan Pengaduan langsung ditanggapi. Sedangkan pengaduan yang memerlukan kajian oleh Bidang Sistem Informasi dan pengaduan diadakan rapat koordinasi dan peninjauan lokasi (apabila memerlukan penelitian lapangan). Hasil kajian oleh Kepala Seksi Pengaduan dan Advokasi dibuatkan draft jawaban yang diparaf oleh Kepala Bidang Sistem informasi dan Pengaduan yang kemudian disampaikan kepada kepala dinas untuk ditandatangani. Surat jawaban oleh Sub Bagian Umum dicatat, diberi nomor dan cap serta digandakan baru kemudian dikirimkan kepada pemohon dan instansi terkait. Sedangkan pengaduan melalui internet, jawabannya langsung direspon oleh Kepala Bidang Sistem Informasi dan Pengaduan melalui internet.

Dengan adanya sistem prosedur yang diatur secara rinci dan detail sebagaimana yang telah dijelaskan diatas, dapat menjadi titik tolak bagi Dinas Perizinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sebab sistem

prosedur tersebut memberi gambaran bahwa Dinas Perizinan berusaha untuk melakukan pelayanan perizinan dengan ketepatan, penyederhanaan, dan mempermudah proses pengurusan perizinan kepada masyarakat.

Sistem prosedur perizinan akan lebih baik apabila disertakan dengan target waktu penyelesaian perizinan yang lebih cepat dan efektif. Jenis perizinan yang ada di Dinas perizinan sebanyak dua puluh sembilan (29) jenis ditetapkan waktu yang efektif untuk semua jenis perizinan agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan minimal dengan waktu pelayanan yang semakin singkat dan tidak berbelit-belit. Untuk itu, Walikota mengeluarkan Keputusan Walikota Yogyakarta No. 321/KEP/2007 yang kemudian diperbarui dengan Perwal No. 34/2008 tentang Penetapan Waktu Pelayanan Perizinan di Pemerintahan Kota Yogyakarta. Secara detail waktu penyelesaian dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

*(Lihat Tabel 2)*

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa perizinan yang memerlukan waktu lama untuk pengurusan izin adalah Izin Membangun Bangun-Bangunan (IMBB) dengan waktu penyelesaian dua puluh lima hari. Sedangkan izin yang paling singkat adalah Izin Penelitian dan Izin Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang memerlukan waktu penyelesaian hanya dua hari.

Dengan adanya standar pelayanan tersebut diharapkan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya dilakukan dalam memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus didapatkan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

TABEL 2. JENIS DAN WAKTU PENYELESAIAN PELAYAN PERIZINAN DI DINAS PERIZINAN

No.	Jenis Izin	Waktu Penyelesaian (hari kerja)
1.	Izin Membangun Bangun-Bangunan (IMBB) a. Bangunan sederhana b. Bangunan tidak pakai hitungan konstruksi c. Bangunan pakai hitungan konstruksi	12 21 25
2.	Izin Penyambungan Saluran Air Hujan	9
3.	Izin In Gang	9
4.	Izin Penyambungan Saluran Air Limbah	9
5.	Izin Gangguan (HO) a. Gangguan Kecil b. Gangguan Besar	12 15
6.	Izin Usaha Industri dan Tanda Daftar Industri (TDI)	8
7.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	5
8.	Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP MB)	5
9.	Izin Usaha Angkutan	9
10.	Izin Penelitian	2
11.	Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)	2
12.	Izin Kuliah Kerja Nyata (KKN)	3
13.	Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)	9
14.	Izin Usaha Hotel dan Penginapan	10
15.	Izin Usaha Restoran, Rumah Makan, Tempat Makan & Jasa Boga	10
16.	Izin Usaha Rekreasi & Hiburan Umum	10
17.	Izin Usaha Impresariat	10
18.	Izin Usaha Perjalanan Wisata	10
19.	Izin Usaha Obyek Wisata	10
20.	Izin Usaha Informasi Pariwisata, Usaha Jasa Konsultan dan Jasa Promosi Pariwisata	10
21.	Izin Usaha Jasa Konvensi, Perjalanan Insentif dan Pameran	10
22.	Izin Eksplorasi Air Bawah Tanah	9
23.	Izin Pengeboran dan Izin Pengambilan Air bawah Tanah	9
24.	Izin Penurapan dan Izin Pengambilan Mata air	9
25.	Izin Perusahaan Pengeboran Air Bawah Tanah	9
26.	Izin Juru Bor Air Bawah Tanah	9
27.	Izin Pendirian Lembaga Pendidikan non Formal	9
28.	Tanda Daftar Gudang (TDG)	5
29.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	5

Sumber; Perwal.No. 34 Tahun 2008, Kota Yogyakarta.

### 3. Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Informasi

Keunggulan Dinas Perizinan dalam memberikan pelayanan diperkuat dengan penggunaan yang di Kota Yogyakarta sudah berbasis teknologi informasi. Mulai dari persyaratan dan pengambilan formulir perizinan dapat di download di website Dinas Perizinan *perizinan.jogjakota.go.id*. Untuk pendaftaran dan pemantauan perkembangan izin, konsumen dapat menggunakan *touch screen*. *Touch screen* adalah suatu perangkat digital yang merupakan layar sentuh LCD, di mana pada aplikasi *touch Screen* ini sudah terdapat fungsi *mouse*, *keyboard* dan layar yang berfungsi untuk meningkatkan pelayanan informasi. Perangkat informasi ini ditempatkan dibagian depan pelayanan. Informasi-informasi yang terdapat didalam modul *touch screen* meliputi: Persyaratan dan prosedur perizinan, informasi suatu proses perizinan, pengaduan dan keluhan pelayanan perizinan, karcis antrian tunggu pelayanan.

*Touch screen* terdiri dari dua fungsi. *Pertama*, *touch screen* informasi yang meliputi; menu beranda untuk menampilkan menu utama yang berupa jenis izin, menu buku tamu bagi masyarakat untuk memberikan saran tentang pelayanan perizinan, menu persyaratan untuk memberikan informasi semua persyaratan jenis perizinan yang dibutuhkan, menu status proses untuk mengetahui dan mengecek proses izin yang sudah diajukan, menu keluhan untuk media complain bagi masyarakat yang terkait dengan pelayanan perizinan, dan menu statistik untuk menampilkan jumlah pertanyaan, kritik, dan saran.

*Kedua*, fungsi *touch screen* berfungsi sebagai antrean yang digunakan untuk mengambil nomor antrean sesuai kelompok jenis izin yang ada, yaitu; kelompok pertama adalah IMBB, Ingang, SAH, dan SAL. Kelompok kedua adalah HO, SIUP, TDI, TDP, dan TDG. Kelompok ketiga adalah Izin Penelitian, PKL, KKN, serta SIUJK, dan Izin Reklame. Kelompok keempat adalah Izin Kepariwisataaan, Izin Usaha Angkutan, LPK.

Selain perangkat *touch screen* yang sangat bermanfaat bagi kemudahan konsumen dalam melakukan proses perizinan, Dinas Perizinan berusaha untuk mengembangkan penggunaan sistem informasi manajemen berbasis teknologi informasi sebagai alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sistem informasi manajemen pelayanan yang telah tersedia ada depalan software, yaitu: Aplikasi Pelayanan Perizinan, Aplikasi Informasi Perizinan

(*touch screen*), Aplikasi Antrian, Aplikasi SIM HO, Aplikasi SIM SIUP, Aplikasi SIM TDP, Aplikasi SIM IMBB, Aplikasi SIM Izin Penelitian.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diperoleh gambaran bahwa kebijakan reorganisasi perizinan di Pemerintahan Kota Yogyakarta dari UPTSA ke Dinas Perizinan telah memberikan perubahan substantif dari pengurusan izin yang hanya koordinatif dalam satu atap, kemudian berubah dengan sistem pelayanan satu pintu yang dijamin dengan standar dan waktu perizinan yang telah terstandar dengan baik serta pelayanan berbasis teknologi informasi.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Penataan organisasi perizinan dari UPTSA menjadi Dinas Perizinan di Kota Yogyakarta menjadi titik tolak bagi reorganisasi perizinan di lingkungan Pemerintahan Kota Yogyakarta. Sebab dengan adanya penataan organisasi tersebut menandakan bahwa pengurusan perizinan satu pintu ini dibawah dinas tersendiri akan lebih efisien dan efektif.. Sebab UPTSA dengan berbagai kekurangan lebih sebagai wadah koordinasi dalam pengurusan izin dengan sistem satu atap dan tidak terpadu serta kelembagaan UPTSA bersifat lembaga non-struktural yang melayani izin hanya melalui *front office*.
2. Dengan adanya sistem standar dan prosedur pelayanan yang terpadu dan tidak parsial telah membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya dilakukan dalam memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus didapatkan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Keunggulan Dinas Perizinan dalam memberikan pelayanan diperkuat dengan penggunaan yang di Kota Yogyakarta sudah berbasis teknologi informasi. Mulai dari persyaratan dan pengambilan formulir perizinan dapat di download di website Dinas Perizinan *perizinan.jogjakota.go.id* dengan mengembangkan sistem pelayanan dengan menggunakan sistem informasi manajemen berbasis teknologi informasi sebagai alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sistem informasi manajemen pelayanan yang telah tersedia ada depalan software, yaitu: Aplikasi Pelayanan Perizinan, Aplikasi Informasi Perizinan (*touch screen*), Aplikasi Antrian, Aplikasi SIM HO, Aplikasi SIM SIUP, Aplikasi SIM TDP, Aplikasi SIM IMBB, Aplikasi SIM Izin Penelitian.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab. 2001. "Globalisasi dan Pelayanan Publik dalam Perspektif Teori Governance". *Jurnal Administrasi Negara, Vol.II, No.1, September; p.32-58.*
- Amstrong, Jim. 1997. "Reason and Passion in Public Sector Reform". *A Discussion Papers Prepared for PSC Learning Series, January.*
- Antonius.Tarigan. 2003. "Transformasi Model "New Governance" Sebagai Kunci Menuju Optimalisasi Pelayanan Publik di Indonesia". *Usahawan, No.02 Th.XXXII,Februari; p. 28-34*
- Dinas Perijinan. 2005. "Pelayanan Perijinan". *Makalah yang buat oleh Kepala Bagian Tata Usaha Dinas Perijinan Kota Yogyakarta yang dipresentasikan di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah 23 Januari.*
- Dixon, John. 1996. "Managerialism - Something Old, Something Borrowed, Litte Now". *International Journal of Public Sector Management, Vol.11, No,2/; p.164-187.*
- Erik Lane, Jan. 1994. "Will Public Management Drive Out Public Administration?". *Asian Journal of Administration, Vol.16, No.2;139-151.*
- Gaster, Lucy. 1996. "Quality Service in Local Government: a Bottom-up Approach". *Journal of Management Development, Vol.15, No. 2; p. 80-96.*
- Ghobadian, Abby. 1994. "Service Quality: Concepts and Models". *International Journal of Quality & Reliability Management, Vol.11, No.9; p.43-66.*



- Herry Zudianto. 2005. "Reformasi Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta". Paper disampaikan pada *Seminar Reformasi Pelayanan Publik di Hotel Quality, 29 Juni*
- Karnaghan, Kenneth. 2000. "The Post-Bureaucratic Organization and Public Service Values". *International Review of Administrative Sciences*, Vol.66; p.91-104.
- Miftah Thoha,. 2005. *Administrasi Publik dan Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Draft Buku.
- Milles. B, Bathew dan Habermen, A. Michael. 1992. *Analisa Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Muluk, M.R. Khairul. 2006. "New Public Service dan Pemerintahan Lokal Partisipatif". *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. VI, No.1, September 2005-Februari 2006.
- Pollitt, Christopher. 2000. "Is the Emperor in His Underwear: An Analysis of the Impacts of Public Management Reform".
- Sahetapy, J.E. dkk. 2004. "Reformasi Hukum Administrasi Negara dalam Rangka Pelayanan Umum. *Laporan hasil penelitian Komisi Hukum Nasional*.
- Suhirman, dkk. 2002. "Merancang Kebijakan Perijinan yang Pro Pasar dan yang Sensitif pada Kepentingan Publik: Studi Kajian Perijinan Transformasi dan Usaha Kecil Menengah di Kota Tasikmalaya dan Kota Bekasi". *Laporan Penelitian Bandung Institute of Government Studies (BIGS), PEG, dan USAID*.
- Supriyono, Bambang. 2002. "Peranan Pemerintahan Daerah dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik". *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol.II, No. 2, Maret-Agustus.
- Suryono, Agus. 2002a. "Budaya Birokrasi Pelayanan Publik". *Jurnal Ilmu Administrasi Publik (JIAP)*, Vol. II No. 2, Maret- Agustus; p.1-11.
- . 2002b. "Pentingnya Manajemen Birokrasi Profesional untuk Mengatasi Kemunduran Birokrasi dalam Pelayanan Publik". *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, No.1, September 2001-Februari 2002; p. 1-14.
- Toonen, Theo A.J., Raadschelders, Jos C.N. 1997. "Public Sector Reform in Western Europe". *Paper Presentation at Conferences on Comparative Civil Service System, School of Public and Environmental Affairs*

(SPEA), *Indiana University, Bloomington (IN)*, April 5-8.

URDI. 2000. "Penataan Pemerintah Daerah dalam Rangka Pelaksanaan Otonomi Daerah". *Info URDI, Vol.9, Januari-Maret; p. 1-6*

Wediningsih, Sri. 2004. "Evaluasi Pelaksanaan Struktur Organisasi dan Tatakerja Dinas Pemerintah Kabupaten Banyumas". *Jurnal Studi Indonesia, Vol. 14, No.1, Maret; p. 1-14.*

### **Sumber Perundang-undangan dan Peraturan Daerah**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 01 Tahun 2000 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Satu Atap Kota Yogyakarta.

Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 321/KEP/2007 tentang Penetapan Waktu Pelayanan Perizinan di Pemerintah Kota Yogyakarta.

Peraturan Daerah Nomor 17 tahun 2005 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tatakerja Dinas Perijinan Kota Yogyakarta.

Peraturan Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Nomor 01 Tahun 2006 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah

Peraturan Walikota Nomor 33 Tahun 2006 tentang Pelayanan Perizinan pada Pemerintahan Kota Yogyakarta.

Peraturan Walikota Nomor 09 Tahun 2007 tentang Pelayanan Perizinan pada Pemerintahan Kota Yogyakarta.