

BAB III

PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman

Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul 2015-2016

Dalam bab ini akan memaparkan mengenai analisis kualitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bantul, analisis menggunakan teori dari Zeithaml dengan menganalisa indikator Ketampakan fisik (*tangible*), kendala (*reliability*), responsivitas atau *responsiveness*, kepastian (*assurance*) dan *emphaty*. Adapun pemaparan analisis kualitas pelayanan peizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sebagai berikut:

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul merupakan SKPD di Kabupaten Bantul yang memiliki tugas dan wewenang melaksanakan penyelenggaraan Pemerintah Daerah di bidang perizinan. Pada penyelenggaraan pelayanan perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul diatur berdasarkan Undang-Undang No. 20A Tahun 2011 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

Kemudian terkait kewenangan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, memiliki kewenangan menyelenggarakan 11 jenis perizinan sesuai yang di atur dalam Peraturan Bupati Bantul Nomor 10 Tahun 2015 Tentang Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan.

Sebelum memiliki kewenangan mengurus 11 jenis perizinan, pada awalnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul hanya memiliki kewenangan untuk mengurus 6 jenis perizinan dengan tugas hanya mengumpulkan berkas perizinan yang diberikan oleh pemohon izin yang nantinya akan di distribusikan kepada Dinas-Dinas Kabupaten Bantul sesuai dengan kewangannya, dalam rangka untuk keperluan pemberian pelayanan perizinan yang lebih efektif dan efisien, kemudian dilakukan restrukturisasi menjadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu yang kewangannya bukan hanya mendistribusikan berkas perizinan, tetapi langsung memproses berkas perizinan tersebut. Namun seiring dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016, Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu dilakukan restrukturisasi menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, sekaligus diberikan tambahan kewenangan mengurus 11 perizinan, hal tersebut dengan tujuan mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan perizinan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan, pentingnya memperhatikan kualitas dari pelayanan yang diberikan, karena pelayanan merupakan wujud dari tugas dan fungsi instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat, pelayanan yang diberikan haruslah berkualitas yang sesuai dengan harapan dan mampu memenuhi kebutuhan dari masyarakatnya, tidak hanya sekedar formalitas telah memberikan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu pentingnya melakukan anaisa mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah baik atau telah memenuhi

standar dan peraturan yang ada. Analisis dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, selaku yang memiliki wewenang di bidang perizinan, dengan melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan perizinan menggunakan indikator kualitas pelayanan menurut Zeithmal, akan diuraikan sebagai berikut:

A. Ketampakan Fisik (*tangible*)

Keterampakan Fisik (*tangible*) merupakan tampilan fisik dari bentuk pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul kepada masyarakat. Ketampakan Fisik (*tangible*) terdiri atas beberapa unsur yaitu fasilitas fisik Gedung maupun ruang pelayanan yang nyaman, seragam dan atribut yang dipakai oleh aparatur sipil negara sesuai dengan aturan, maupun sarana dan prasarana kerja yang menunjang kinerja aparatur sipil negara di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Beberapa unsur dari Ketampakan Fisik (*tangible*) akan diuraikan sebagai berikut:

1. Fasilitas

Fasilitas merupakan salah satu bagian penting yang perlu diperhatikan oleh sebuah instansi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pasalnya keberadaan fasilitas dapat menunjang optimalisasi pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Berangkat dari hal tersebut, munculnya kesadaran dari instansi-instansi pemerintah untuk menyediakan fasilitas guna memberikan akses-akses pelayanan yang mudah dan nyaman kepada masyarakat. Kesadaran

tersebut juga tumbuh pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, selaku instansi pemerintah yang memiliki wewenang di bidang pelayanan perizinan.

Penyediaan fasilitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, sebagian besar sudah mampu direalisasikan sesuai ketentuan yang berlaku, yaitu diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun kesesuaian antara fasilitas yang ada dengan standar yang berlaku dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul disampaikan oleh

“Fasilitas yang ada di DPMPPT sudah disesuaikan dengan standar pelayanan publik dari KEMENPAN, bahkan dalam 2 tahun yaitu 2015 dan 2016 KEMENPAN memberikan kategori A untuk fasilitas pelayanan publik, dibawah ada sertifikatnya. Fasilitas yang dimiliki Mushola, ruang laktasi, ruang merokok, fasilitas untuk penyandang difabel ada ruang difabel, terus kamar mandi untuk difabel, ada juga ruang pengaduan dan ruang konsultasi”(selasa, 7 Maret 2018).

Berdasarkan wawancara, dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bantul, sudah mampu merealisasikan penyediaan fasilitas pelayanan sesuai standar yang berlaku, bahkan mendapat penilaian dengan kategori A.

Akan tetapi ada temuan lapangan terkait fasilitas yang diterapkan belum cukup baik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul yaitu berdasarkan Observasi yang dilakukan Peneliti (Jumat, 9 Maret 2018) fasilitas lahan parkir pengunjung. Lahan parkir pengunjung masih minim, yang diberikan lahan dan penataan parkir yang teratur hanya kendaraan roda 4 (empat) seperti mobil, sedangkan untuk kendaraan roda 2 (dua) berada di samping halaman Dinas, tidak seperti kendaraan roda 4 (empat) yang berada di Halaman Dinas, kemudian kendaraan roda 2 (dua) tidak ada pengamanan oleh petugas karena di jaga oleh juru parkir bukan petugas keamanan seperti kendaraan roda 4 (empat) karena letaknya di halaman Dinas. Adapun fasilitas lahan parkir roda 4 dan roda 2 akan ditunjukkan berdasarkan gambar 3.1 dan gambar 3.2.



Gambar 3.1Lahan Parkir Roda Empat
Sumber: Dokumentasi Peneliti



Gambar 3.2Lahan Parkir Roda Dua
Sumber: Dokumentasi Peneliti

Berdasarkan gambar 3.1 dan 3.2 dapat terlihat fasilitas yang baik antara fasilitas lahan parkir roda empat dengan lahan parkir roda dua. Penyediaan fasilitas lahan parkir roda dua penataannya beraturan, sudah dilakukan penataan seperti lahan parkir roda empat sehingga sudah nyaman bagi pengunjung yang menggunakan kendaraan roda dua.

Namun secara keseluruhan terkait fasilitas yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu sudah cukup baik dengan tepenuhinya standar-standar pelayanan public sesuai Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M/PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu dengan terwujudnya penyediaan pelayanan bagi penyandang cacat, ibu hamil, balita serta lanjutan usia melalui fasilitas yang disediakan seperti ruang laktasi, ruang difabel, kamar mandi untuk difabel dan lain-lain. Terlepas dari itu, ada fasilitas yang perlu dilakukan perbaikan yaitu fasilitas lahan parkir pengunjung roda empat. Perlunya dilakukan perbaikan dengan tujuan terciptanya penyediaan fasilitas yang ramah kebutuhan masyarakat yang mencakup semua kalangan, yaitu baik masyarakat berkebutuhan khusus maupun masyarakat golongan menengah ke bawah.

2. Seragam dan Atribut Petugas

Seragam dan atribut aparatur sipil negara di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bantul, sudah sesuai dengan Surat Edaran Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta, No: 17/SE/XII/2016 dan Peraturan Bupati Nomor 64 Tahun 2016 Tentang

Penggunaan Pakaian Dinas Pegawai Aparatur Sipil Negara Tahun 2017, adapun ketentuan sebagai berikut:

- a. Pakaian Dinas Harian (PDH) Warna Khaki digunakan pada hari Senin.
- b. Pakaian Dinas Harian (PDH) Warna Biru digunakan pada hari Selasa.
- c. Pakaian Dinas Harian (PDH) Warna Putih digunakan pada hari Rabu.
- d. Pakaian Dinas Harian (PDH) Batik Motif Yogyakarta digunakan pada hari Kamis.
- e. Pakaian Dinas Harian (PDH) Batik/Lurik Motif Bebas
 - 1) Digunakan hari Jum'at bagi yang melaksanakan 5 (lima) hari kerja.
 - 2) Digunakan hari Jum'at dan Sabtu bagi yang melaksanakan 6 (enam) hari kerja.
- f. Pakaian Tradisional Jawa Yogyakarta digunakan setiap Kamis Pahing
Kesesuaian seragam yang digunakan oleh aparatur sipil negara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dengan ketentuan yang berlaku disampaikan oleh Surahmanta selaku Staff Subbagian Program dan Kepegawaian:

“Seragam pegawai sesuai dengan surat edaran Pemerintah DIY yaitu seragam dinas setiap hari berganti Senin memakai khaki, selasa warna biru, rabu hitam putih, kamis dan setiap tanggal 2 memakai batik, setiap kamis pahing memakai baju tradisional jawa, pada tanggal 17 memakai seragam korpri tapi untuk jumat pagi memakai baju olahraga BantulProjo Tamansari sesuai ketentuan Bupati Bantul”(Selasa, 6 Maret 2018).

Pemakaian seragam dan atribut yang sesuai merupakan komitmen yang harus dijalankan oleh setiap aparatur sipil negara, karena hal tersebut menyangkut kedisiplinan dan mencerminkan

kualitas sumber daya aparatur yang berwibawa. Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, menerapkan disiplin dalam pemakaian seragam dan atribut aparatur sipil negara sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu berdasarkan atas surat edaran Pemerintah DIY No:17/SE/XII/2016.

Kemudian dari pihak Dinas menerapkan adanya sanksi apabila seragam dan atribut yang dikenakan oleh aparatur sipil negara tidak sesuai. Hal tersebut disampaikan oleh Surahmanta selaku Staff Subbagian Program dan Kepegawaian:

“ Pemakaian seragam dan atribut ada kewajiban dan ketentuan yang mengatur, banyak ASN di DPMPT memakai seragam dan atribut lengkap, namun kadang ada satu dua yang tidak lengkap. Apabila tidak lengkap nanti itu tergantung pada kebijakan atasan setiap bidang kan memiliki kepala bidang apabila staffnya melanggar tergantung pada kebijakan kepala bidang menegur atau tidak” (kamis, 8 Maret 2018).

Kemudian Surahmanta selaku Staf Subbagian Program dan Kepegawaian Melanjutkan pernyataan mengenai adanya pemberian sanksi kepada bidang yang tidak melakukan teguran atau peringatan kepada staffnya apabila tidak menggunakan seragam atau atribut sesuai ketentuan, sebagai berikut:

“tapi biasanya jika kepala bidang tidak melakukan tindakan ke staffnya yang melanggar aturan maka nanti ada kebijakan dari pimpinan menegur atau memberikan sanksi kepada staff bidang bahkan kepala bidang yang tadi tidak menindaklanjuti akan dibebankan dengan sanksi yang sama meskipun tidak melakukan pelanggaran tersebut”(Kamis, 8 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten

Bantul, menerapkan kedisiplinan dalam pemakaian seragam dan atribut disesuaikan dengan ketentuan yang ada yaitu mengacu pada surat edaran Pemerintah DIY No: 17/SE/XII/2016, kemudian diberlakukannya sanksi, apabila penggunaan seragam dan atribut tidak mematuhi ketentuan yang ada. Hal tersebut dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, karena kesadaran akan pentingnya menggunakan seragam dan atribut sesuai ketentuan, untuk mencerminkan kualitas sumber daya aparatur yang disiplin.

Gambar 3.3 Contoh Seragam Pegawai Negeri Sipil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Bantul

Gambar A



Motif Surjan Laki-Laki

Gambar B



Motif Surjan Perempuan

3. Sarana dan Prasarana Kerja

Sarana dan prasarana kerja merupakan unsur yang harus dipenuhi oleh setiap instansi pemerintah dalam rangka menunjang kinerjanya, karena tidak dipungkiri sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung aparatur sipil negara dalam melaksanakan tugasnya, sehingga mampu memenuhi standar kinerja pegawai yang telah ditetapkan. Oleh karena itu

penyediaan sarana dan prasarana kerja yang menunjang kinerja Aparatur Sipil Negara harus diwujudkan.

Penyediaan sarana dan prasarana kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, dalam pelaksanaan Pelayanan dinilai cukup. Terdapat sarana dan prasarana yang mendukung penyelenggaraan tugas dan fungsi di bidang perizinan. Adapun sarana dan prasarana kerja yang tersedia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul akan dijelaskan pada table 3.1.

Tabel 3.1 Sarana dan Prasarana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul

| No. | Nama Barang | Jumlah | Kondisi |
|-----|--------------------------------|---------|---------|
| 1. | Kendaraan roda 4 | 5 unit | Baik |
| 2. | Kendaraan roda 2 | 18 unit | Baik |
| 3. | Alat ukur meteran | 1 buah | Baik |
| 4. | Alat ukur GPS | 1 buah | Baik |
| 5. | GPS | 4 buah | Baik |
| 6. | Meja biro | 18 buah | Baik |
| 7. | Meja setengah biro | 57 buah | Baik |
| 8. | Meja setengah biro tanpa tutup | 6 buah | Baik |
| 9. | Meja rapat | 23 buah | Baik |
| 10. | Meja computer | 27 buah | Baik |
| 11. | Meja pelayanan | 6 buah | Baik |
| 12. | Kursi | 1 buah | Baik |
| 13. | Kursi tunggu | 30 buah | Baik |
| 14. | Zice | 15 set | Baik |
| 15. | Komputer | 4 set | Baik |
| 16. | Printer | 27 unit | Baik |
| 17. | Laptop | 28 buah | Baik |
| 18. | Note book | 5 unit | Baik |
| 19. | LCD | 7 unit | Baik |
| 20. | OHP | 4 buah | Baik |
| 21. | Almari | 1 buah | Baik |
| 22. | Rak | 34 buah | Baik |
| 23. | Filling | 52 buah | Baik |
| 24. | AC | 30 buah | Baik |
| 25. | Scanner | 16 unit | Baik |
| 26. | Kipas Angin | 5 buah | Baik |
| 27. | Perhitungan uang | 5 buah | Baik |
| 28. | Brankas | 1 unit | Baik |
| 29. | White board | 5 buah | Baik |
| 30. | Camera | 1 buah | Baik |
| 31. | Mobile drawer | 8 buah | Baik |
| 32. | Rotary filling sistem | 1 buah | Baik |
| 33. | Profesional money | 2 buah | Baik |
| 34. | Kotak saran | 1 buah | Baik |

Sumber: Renstra Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

Sarana dan prasarana kerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dinilai cukup. Apabila hanya untuk melayani pelayanan perizinan, akan tetapi jika dikaitkan untuk menunjang

peningkatan kinerja pelayanan masih belum mencukupi. Hal tersebut disampaikan oleh Surahmanta selaku Staf Subbagian Program dan Kepegawaian menyampaikan bahwa:

“Sarana dan prasarana jika untuk menunjang pelayanan cukup, tetapi jika untuk peningkatan kinerja belum terpenuhi, peralatan terbatas karena tidak dapat menganggarkan sendiri, tergantung BKAD (Badan Keuangan dan Asset Daerah) yaitu pada kendaraan, inventaris komputer, printer setiap tahun mengajukan kekurangan tapi anggaran pengalokasian dana tidak cukup. Sehingga tidak di acc untuk penambahan sarana dan prasarana kerja” (Selasa, 6 Maret 2018).

Kemudian Surahmanta selaku Staff Subbagian Program dan Kepegawaian melanjutkan sarana dan prasarana kerja tidak menunjang bagi peningkatan kinerja pelayanan, yaitu:

“Peningkatan kinerja terkendala komputer yang tidak sesuai kebutuhan dan jumlah terbatas , kemudian printer seharusnya menyetak surat izin cepat tetapi printer yang dimiliki pencetakan lama karena spesifikasi tidak memenuhi, scanning berkas izin masuk disamping di arsip manual juga dengan digitalisasi tetapi kekuatan scan yang dimiliki spesifikasinya kurang sehingga belum sesuai harapan. Misalkan berkas masuk 100, izin IMB saja hanya satu berkas pemohon banyak yang harus di scan apalagi jika banyak pemohon yang mengurus. Sehari mendapatkan 5 berkas scan izin sudah lumayan”(Selasa, 6 Maret 2018).

Berdasarkan pernyataan yang di sampaikan oleh Surahmanta selaku Staf Subbagian Program dan Kepegawaian dapat disimpulkan, bahwa sarana dan prasarana kerja berupa peralatan yang digunakan aparatur sipil negara di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul belum menunjang peningkatan kinerja, karena komputer yang da tidak sesuai kebutuh dan jumlah computer terbatas, kemudian spesifikasi

dari printer belum mampu mencetak secara cepat, proses *scanning* yang lama karena scanner spesifikasi tidak memadai.

Akan tetapi, terdapat temuan dilapangan berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti (Jumat, 9 Maret 2018) yaitu terdapat sarana dan prasarana pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, yang setidaknya mampu menunjang pelayanan perizinan agar prosesnya lebih cepat, meskipun dari segi peralatan masih kurang, yaitu dengan adanya beberapa loket yang tersedia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Adapun Loket yang tersedia dilampiran dalam bentuk table 3.2.

Tabel 3.2 Loket Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

| No | Nama Loket | Jumlah |
|----|--------------------------------------|--------|
| 1. | Loket Pengambilan Izin | 2 |
| 2. | Loket Informasi Izin | 2 |
| 3. | Loket Izin Pemohon Sendiri | 2 |
| 4. | Loket Pendaftaran Izin Kuasa Pemohon | 2 |
| 5. | Loket Cetak Surat Tanda Stor | 1 |
| 6. | Loket Pengambilan Izin | 1 |
| 7. | Loket Pengaduan | 1 |

Sumber: diolah oleh Penulis (Kamis, 8 Maret 2018).

Dapat dilihat dari tabel 3.2 keberadaan loket yang ada jumlah loket cukup banyak sehingga mampu meminimalisir antrian Panjang masyarakat yang mengurus perizinan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana kerja aparatur sipil negara di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul cukup, yaitu Dinas mensiasati adanya prasarana yang menunjang seperti loket

yang jumlahnya cukup banyak untuk menunjang pelayanan, meskipun demikian ketersediaan peralatan yang dibutuhkan aparatur Sipil Negara dalam peningkatan kinerja semestinya perlu diperhatikan, mengingat keterbatasan peralatan yang ada menjadi penyebab proses pengurusan izin terkendala ketepatan waktu.

Dalam hal ini perlunya dilakukan pengadaan peralatan yang menunjang bagi peningkatan kinerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, dengan pertimbangan Dinas tersebut kewenangan izin semakin bertambah. Apabila Beban kerja Dinas terus bertambah, tetapi tidak diimbangi dengan ketersediaan peralatan kerja, maka kualitas pelayanan perizinan di Kabupaten Bantul akan kurang efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pelayanan tidak tercapai.

B. Keandalan (*reliability*)

Dalam keandalan (*reliability*) merujuk pada tingkat kemampuan Aparatur Sipil Negara dalam menyelenggarakan Pelayanan secara akurat, yang termasuk unsur dari keandalan (*reliability*) pegawai adalah bagaimana aparatur sipil negara memiliki kemampuan untuk mewujudkan penyelesaian izin tepat waktu, kepastian biaya pelayanan, kemampuan dalam meminimalisir kesalahan, kejelasan wewenang dan tanggung serta kedisiplinan pegawai. Adapun unsur-unsur dari Keandalan akan diuraikan sebagai berikut:

1. Penyelesaian Mengurus Perizinan Tepat Waktu

Ketepatan waktu dalam pelayanan merupakan hal yang ingin diwujudkan oleh setiap pemerintah, terkait penyelenggaraan pelayanan

publik. Tak terkecuali, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, yang memprioritaskan penyelesaian perizinan tepat waktu. Akan tetapi pada pelaksanaannya, ada beberapa izin yang penyelesaiannya tidak mampu memenuhi standar operasional pelayanan, walaupun tidak semua izin penyelesaian tidak tepat waktu.

Terkendalanya ketepatan waktu penyelesaian izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, belum mampu terselesaikan, meskipun dari pihaknya sudah mengupayakan penyelesaian izin sesuai dengan standar operasional pelayanan. Hal tersebut disampaikan oleh Surahmanta selaku Staf Subbagian Program dan Kepagawaian:

“Penyelesaian perizinan yang tidak tepat waktu sering terjadi pada kasus pembuatan IMB (izin mendirikan bangunan) peraturan untuk mendirikan bangunan seharusnya ada tahap dan prosesnya yaitu tanah yang didirikan bangunan haruslah sudah izin pekarangan, pada pelaksanaannya tanah persawahan tanpa ada sertifikat pengalihan ke pekarangan langsung didirikan bangunan, oleh karena itu prosesnya jadi lama karena harus mengulang prosesnya dari awal. Karena mengurus perizinan harus sesuai prosedur yaitu ada tahapan-tahapannya”(Selasa, 6 Maret 2017).

Berdasarkan wawancara, dapat dilihat kendala penyelesaian izin tidak tepat waktu pada IMB karena Prosedur atau tahapan yang seharusnya dilengkapi oleh pemohon sebelumnya tidak lengkap, hal tersebut menghambat penyelesaian mengurus izin karena tahapan perizinan ada yang terlewat sehingga mengulangnya dari awal, sesuai prosedur yang diterapkan.

Adapun data mengenai SOP penerbitan IMB dan data mengenai IMB yang diterbitkan pada tahun 2015 dan 2016 akan di lampirkan pada tabel 3.3,3.4 dan 3.5.

Tabel 3.3 Standar Operasional Pelayanan Penerbitan IMB Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul

| No. | Nama Perizinan | Lama Pemrosesan |
|-----|------------------------------------|-----------------|
| 1. | Izin Mendirikan Bangunan Sementara | 30 hari |
| 2. | Izin Mendirikan Bangunan Tetap | 30 hari |
| 3. | Izin Mendirikan Bangunan 1 Lantai | 6 hari |
| 4. | Izin Mendirikan Bangunan Gedung | 30 hari |

Sumber: Data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul

Tabel 3.4 IMB yang diterbitkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul 2015

| No. | Jenis Perizinan | Jumlah Pemohon | Jumlah Terbit | Persentase |
|-----|--------------------------------|----------------|---------------|------------|
| 1. | Izin Mendirikan Bangunan (IMB) | 1840 | 1720 | 93% |
| 2. | IMB Bukan Gedung | 328 | 219 | 66% |

Sumber: Data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul

Tabel 3.5 IMB yang diterbitkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul Tahun 2016

| No. | Jenis Perizinan | Jumlah Pemohon | Jumlah Terbit | Peresentase |
|-----|--------------------------------|----------------|---------------|-------------|
| 1. | Izin Mendirikan Bangunan (IMB) | 1975 | 1912 | 93% |
| 2. | IMB Bukan Gedung | 558 | 472 | 76% |

Sumber: Data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul

Kemudian kendala-kendala lain terkait prosedural juga terjadi yaitu disampaikan oleh Surahmanta selaku Staf Subbagian Program dan Kepegawaian:

“Selain kendala karena persyaratan yang seharusnya dilengkapi namun terlewat tahapan, adanya izin rekomendasi yang seharusnya di penuhi, mengurusnya lama. Yaitu untuk mengurus izin bangunan di Ringroad harus meminta rekomendasi Balai Besar yang berada di Jakarta, Kemudian untuk jalan kabupaten, jalan Propinsi dan jalan Negara serta membangun di pinggir sungai harus meminta rekomendasi dari balai terkait yang menaunginya” (Selasa 6 Maret 2018).

Berdasarkan wawancara, perlunya meminta izin rekomendasi untuk kelengkapan izin yang berakibat pada ketidakpastian waktu penyelesaian perizinan karena waktu pengurusan izin rekomendasi yang dilakukan oleh balai tidak dapat diperkirakan waktunya, Namun prosedur yang ada tetap harus dipenuhi.

Kemudian, ketidakpastian waktu penyelesaian izin selain dari kendala prosedural, juga disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Adanya sumber daya manusia yang ada di Dinas akan dipaparkan dalam Tabel 3.6.

Tabel 3.6 Sumber Daya Manusia Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul

| No. | Satuan Kerja | Jumlah (orang) |
|--------|-------------------|----------------|
| 1. | Kepala Dinas | 1 |
| 2. | Sekertaris Dinas | 1 |
| 3. | Kepala Bidang | 3 |
| 4. | Kepala Sub Bidang | 3 |
| 5. | Kepala seksi | 6 |
| 6. | Staf | 23 |
| Jumlah | | 35 |

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

Berdasarkan Tabel 3.6 jumlah sumber daya manusia di Dinas berjumlah 38 orang. Akan tetapi sumber daya manusia tersebut belum mencakupi, karena masih terjadi keterbatasan sumber daya manusia. Hal tersebut disampaikan oleh Surahmanta selaku Staf Subbagian Program dan Kepegawaian:

“Penyelesaian perizinan tepat waktu juga terkendala Sumber daya Manusia, setiap ASN memiliki target kinerja seperti sistem kontrak, yaitu contoh untuk Subbagian Umum dan Kepegawaian memiliki kontrak kerja target capaian yang harus dikerjakan bersama anggotanya harus selesai dalam satu tahun, kemudian untuk pelayanan perizinan memang sudah ada SOP untuk ketepatan waktu namun masih terkendala Sumber daya manusia yang terbatas, kemudian banyaknya berkas perizinan yang masuk dan penambahan kewenangan perizinan yang harus di urus oleh DPMPT”(Selasa, 6 Maret 2017).

Kemudian pernyataan mengenai keterbatasan sumber daya manusia diambah kembali oleh Surahmanto selaku Staf Subbagian Program dan Kepegawaian, yaitu sebagai berikut:

“SDM di Dinas terbatas meskipun sudah beberapa kali dilakukan restrukturisasi dari Badan dan sekarang menjadi Dinas dengan penambahan kewenangan mengurus tugas. SDM yang ada jumlahnya sama, ya jadinya kekurangan SDM. Tapi bagaimana lagi semua kan sudah diatur, apalagi ada moratorium, meskipun

dari pihak kami meminta tambahan SDM tetap tidak bisa, soalnya semua sudah ada yang ketentuannya”(Kamis, 8 Maret 2017).

Ketepatan waktu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul memang dalam pelaksanaannya masih terkendala prosedural seperti pada pengurusan IMB dan izin rekomendasi, kemudian juga keterbatasan sumber daya manusia, namun hal tersebut tidak cukup mempengaruhi penyelesaian izin tepat waktu sesuai standar operasional pelayanan.

Dibuktikan melalui LAKIP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul tahun 2016 yang Prosentase penyelesaian perizinan sesuai dengan SOP tahun 2016 mencapai 97,55% terlihat dari jumlah berkas masuk

2. Kepastian Biaya Pelayanan Perizinan

Biaya pengurusan izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, Dalam pelaksanaannya sudah mewujudkan kepastian biaya yang wajar yaitu murah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal tersebut disampaikan oleh Surahmanta selaku Staf Subbagian Program dan Kepegawaian, menyampaikan bahwa:

“DPMPT menyelenggarakan kewenangan 11 jenis perizinan. Dari 11 jenis perizinan yang diurus hanya IMB dan izin gangguan yang dikenakan retribusi. Tapi untuk saat ini izin gangguan dihentikan oleh pusat sehingga hanya IMB saja yang dikenakan retribusi. retribusi yang dikeluarkan oleh pemohon IMB sesuai dengan Perda Bantul Nomor 6 Tahun 2011 tentang Retribusi izin Mendirikan Bangunan Gedung” (Selasa. 6 Maret 2017).

Berdasarkan wawancara, dapat disimpulkan bahwa kepastian biaya pengurusan izin sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk izin selain

IMB tidak dikenakan biaya, sedangkan untuk izin IMB, biaya sudah disesuaikan dengan Peraturan daerah yang mengatur yaitu Peraturan daerah yang mengatur yaitu peraturan Daerah Nomor 6 tahun 2011, yang mengatur secara rinci tarif retribusi yang dikenakan kepada pemohon untuk pengurusan izin gedung, sehingga tidak perlu membayar extra saat pengurusan izin. Berikut ini biaya pengurusan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul akan dipaparkan dalam tabel 3.7

Tabel 3.7 Biaya Pengurusan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul

| No. | Nama IMB | Biaya |
|-----|-----------------------------------|-----------|
| 1. | Izin Mendirikan Bangunan Baru | 3.500.000 |
| 2. | Izin Mendirikan Bangunan Renovasi | 3.500.000 |
| 3. | Izin Mendirikan Bangunan Lama | 2.000.000 |

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

Kemudian terkait tarif retribusi IMB di Kabupaten Bantul yaitu pada tahun 2015 Pemerintah Daerah Bantul mengeluarkan program pengurusan IMB gratis untuk masyarakat Bantul yang masih dibawah garis kemiskinan. Pelayanan perizinan IMB gratis merupakan sebuah terobosan Pemerintah Daerah Bantul dalam memfasilitasi kebutuhan masyarakat khususnya masyarakat di bawah garis kemiskinan. Hal tersebut disampaikan oleh Surahmanta selaku Staf Subbagian Program dan Kepegawaian:

“Masyarakat dibawah kemiskinan memiliki fasilitas dari pemerintah seperti bantuan tunai, RASKIN dll, dalam hal ini PEMDA Bantul melakukan sebuah terobosan pada tahun 2015 mengadakan program IMB gratis untuk masyarakat di bawah garis kemiskinan, namun

dengan catatan sudah di SK Bupati namanya masuk daftar. Hal tersebut bekerjasama dengan desa, kecamatan yang membantu dalam teknisnya. Tetapi karena surat retribusi tetap harus dikeluarkan, maka tetap dibuatkan surat retribusi tapi dengan keterangan nol” (Selasa, 13 Maret 2017).

Berdasarkan Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dalam pelaksanaan kepastian biaya pelayanan perizinan sudah menjalankan sesuai dengan ketentuan, sehingga tidak ada praktek pungutan liar yang dikenakan kepada permohonan izin, karena rincian biaya dapat dilihat atau masyarakat dapat melakukan penghitungan sendiri untuk mengecek tarif retribusi sesuai tidak, mengacu pada Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2011.

Berdasarkan pada observasi yang dilakukan oleh peneliti (Selasa, 13 maret 2018) di pintu masuk terdapat *running text leddisplay* tertulis himbauan untuk mengurus izin sendiri tanpa adanya perantara (calo). Dalam hal ini merupakan langkah Dinas untuk mengurangi pengurusan izin menggunakan calo dengan memberikan himbauan kepada masyarakat agar memiliki kesadaran untuk mengurus izin sendiri.

Penetapan kepastian biaya perizinan yang sesuai ketentuan selaku menjadi acuan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu dalam memberikan pelayanan perizinan, serta dari pihak Dinas juga melakukan sebuah upaya pencegahan melalui himbauan yang tertulis mengurus izin sendiri, sehingga mampu meminimalisir pengurusan perizinan menggunakan calo, tidak dipungkiri keberadaan calo sering

menjadi kendala bagi instansi pelayanan publik yang berdampak pada masalah pengurusan ketetapan biaya izin yang mahal, adanya pungutan liar karena ada permainan uang untuk mempercepat pengurusan izin sehingga muncul perspektif masyarakat bahwa pengurusan izin terkait kepastian biaya tidak terukur dan mahal.

3. Kemampuan Meminimalisir Kesalahan Pelayanan Perizinan

Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, kemampuan aparatur sipil negara terkait meminimalisir kesalahan yang terjadi pada saat pengurusan izin sudah diupayakan secara maksimal yaitu dengan melakukan pengecekan, koordinasi lintas bidang dan lintas Dinas serta instansi lainnya yang berkaitan dengan kewenangan mengurus izin. Hal tersebut disampaikan oleh Surahmanta selaku Staf Subbagian Program dan Kepegawaian, sebagai berikut:

“Kesalahan dari Dinas yang sering terjadi saat mengurus izin mungkin adanya salah ketik pada dokumen izin tetapi hal itu nanti dilakukan pencocokan apabila salah langsung diperbaiki, Dinas sendiri petugas Negara dengan segala kewenangan yang dimiliki. Juga misalkan ada pemohon yang melengkapi izin berbeda dari syarat karena menganggap perlakuan sama yaitu contoh untuk KTP dengan SIM, tetapi formulirnya harus KTP dinas dapat berkonsultasi dengan menelpon KEMENDAGRI apakah bisa dengan syarat tersebut untuk memberikan kepastian pada pemohon”(Kamis, 15 Maret 2018).

Kemudian Surahmanta selaku Staf Subbagian Program dan Kepegawaian melanjutkan pernyataan bahwa ada contoh kesalahan yang terjadi saat pengurusan izin, akan tetapi dari pihak Dinas langsung melakukan upaya guna meminimalisir kesalahan yaitu sebagai berikut:

“Contoh lain yaitu pada kasus NPWP setiap daerah memiliki kode berbeda, tetapi ada pemohon yang kodenya lain sehingga dilakukan pengecekan kantor mana yang mengeluarkan kode tersebut. Dinas sendiri selalu melakukan koordinasi dengan semua lini sebagai penyelenggara Negara untuk meminimalisir kesalahan”(Kamis, 8 Maret 2018).

Berdasarkan pernyataan yang di sampaikan oleh Bapak Surahmanta selaku Staf Subbagian Program dan Kepagawaian, pengurusan izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dalam pelaksanaannya dilakukan secara teliti, yaitu melakukan berbagai upaya-upaya guna meminimalisir adanya kesalahan yang dilakukan oleh Pihak Dinas terkait penertiban izin, mengingat izin merupakan dokumen penting yang berlaku di mata hukum dan memiliki legalitas, sehingga dalam penerbitannya harus dilakukan secara teliti serta prosedur yang ada harus ditati.

Selain itu dalam pengurusan izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, seringnya terjadi kesalahan yang datang pihak pemohon. Namun dalam hal ini pihak Dinas melakukan upaya tanggap dengan melakukan pengecekan. Hal tersebut disampaikan oleh Surahmanta selaku Staf Subbagian Program dan Kepegawaian, sebagai berikut:

“Kesalahan sering terjadi pada pihak pemohon, misalkan seharusnya inginnya a tapi menuliskan b, namun ketika komplain dari pihak Dinas langsung melakukan pengecekan terlebih dahulu permohonan dalam hal apa kemarin. Karena sekarang pemohon pintar-pintar kalo kita dulu sangat patuh dengan aturan sering menemui pemalsuan tanda tangan, stempel pemerintah, tetapi buat apa kita perpanjang karena kita tahu itu palsu sehingga tidak dilayani karena tidak berlaku”(Kamis, 16 Maret 2018).

Kemudian Surahmanta melanjutkan pernyataan mengenai kesalahan yang dilakukan oleh pemohon izin pada saat mengurus perizinan yaitu sebagai berikut:

“Kadang jelas-jelas produk hukum kita yang mengeluarkan ada pemohon yang sudah memiliki izin tetapi jangka waktu sudah habis maka harus dilakukan perpanjangan untuk syarat mengurus izin lain, tiba-tiba pemohon datang dua hari dengan izin sudah diperpanjang, tetapi kita tetap tahu seharusnya yang melakukan perpanjangan ditempat kita, yang mengeluarkan produk hukum itu kita jadi itu merupakan pemalsuan dan penipuan, tapi dari pihak kita tidak melakukan sanksi, hanya mengembalikan dokumen tersebut dan tidak dilayani karena jelas-jelas tidak berlaku”(Kamis, 16 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sangat menjunjung tinggi proses pengurusan izin dengan manajemen meminimalisir kesalahan baik dari pihak Dinas maupun pada Masyarakat pengguna jasa yaitu dengan melakukan pengecekan, koordinasi antar bidang dan Dinas serta instansi lainnya yang memiliki kewenangan dalam pengurusan perizinan. Hal tersebut diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul karena kesadaran dari Dinas bahwa izin yang dikeluarkan merupakan produk kesadaran dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul karena kesadaran dari Dinas bahwa izin yang dikeluarkan merupakan produk hukum yang memiliki legalitas sehingga sangat rawan apabila disalahgunakan untuk hal-hal yang tidak bertanggungjawab.

4. Kejelasan Wewenang dan Tanggung jawab Pelayanan Perizinan

Penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dalam menjalankan wewenang dan tanggung jawab pelayanan izin sudah menerapkan sesuai dengan SOTK (struktur organisasi dan tata kerja) yang diatur dalam Peraturan Bupati Bantul No. 20A Tahun 2011 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Hal tersebut disampaikan oleh Surahmanta selaku Staff Subbagian Program dan Kepegawaian sebagai berikut:

“Kesesuaian wewenang dan tanggung jawab yang dijalankan oleh Dinas sesuai dengan SOTK yang ada pada Perbup, yaitu setiap bidang sudah memiliki tugasnya masing-masing sehingga dalam pelaksanaannya harus mengacu pada itu, kemudian juga setiap tingkatan seperti kepala bagian, sekretaris, dan staff memiliki tanggungjawab kepada atasannya terkait wewenang yang diberikan karena perlunya pertanggungjawaban atas kewenangan yang telah diberikan sudah dijalankan sesuai ketentuannya belum”(Selasa, 6 Maret 2018).

Berdasarkan wawancara tersebut, Aparatur Sipil Negara pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul untuk bidang-bidangnya sudah melaksanakan wewenang yang ditetapkan dalam Peraturan Bupati yaitu pelaksanaan kewenangan setiap bidangnya dijalankan sesuai tupoksinya. Kemudian terdapat pertanggungjawaban kepada atasan atau pimpinan selaku yang memberikan kewewenangan untuk dilakukan penilaian apakah sudah melaksanakan sesuai tupoksinya melalui capaian kinerja setiap bidang.

Penerapan wewenang dan tanggung jawab di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dilaksanakan sesuai ketentuan dengan tujuan tercapainya penyelenggaraan pelayanan perizinan yang baik, yaitu mampu melaksanakan sesuai dengan tata kerja yang terdapat pada struktur organisasi serta dapat di pertanggungjawabkan.

5. Kedisiplinan Pegawai

Kedisiplinan yang diterapkan aparatur sipil negara di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul terdiri atas beberapa aspek yaitu baik dari segi seragam dan atribut petugas maupun dari kedisiplinan waktu pelayanan. Adapun hal tersebut disampaikan oleh Surahmanta selaku Staf Subbagian Program dan Kepegawaian, sebagai berikut:

“Kedisiplinan ASN di dinas terkait seragam dan atribut sesuai ketentuan yaitu apabila ada yang salah menggunakan seragam, kan setiap hari seragam ganti atau pada tanggal tertentu harus memakai sesuai ketentuan misalkan tanggal 2 itu wajib memakai batik tapi karena itu hari selasa memakai biru maka kesadaran ASN biasanya pulang ke rumah untuk ganti pakaian, apabila tidak memakai ketentuan ada sanksi tegas berupa teguran dari atasan, bisa juga jika kepala bidang tidak melakukan tindakan maka dari pimpinan kan diberikan sanksi untuk keduanya”(Kamis, 8 Maret 2018).

Kedisiplinan pemakaian seragam dan atribut di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dipromosikan dengan wujud pemberian sanksi apabila tidak sesuai ketentuan, dari pihak ASN juga sudah memiliki kesadaran untuk memakai seragam dan atribut sesuai dengan ketentuan.

Selain itu, aspek pada kedisiplinan waktu pelayanan juga diwujudkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Adapun jadwal pelayanan perizinan akan dipaparkan dalam tabel 3.8.

Tabel 3.8 Waktu Pelayanan Perizinan

| Hari | Jam Pelayanan | Keterangan |
|-------------|-------------------|------------------------|
| Senin-Kamis | 08.00 - 15.00 WIB | Penerimaan Berkas |
| Jumat | 08.00 - 14.00 WIB | Penerimaan Berkas |
| | 11.30 – 13.00 WIB | Istirahat Sholat Jumat |

Sumber: [http://dpmpt.bantulkab.go.id/mechanisme pelayanan/ layanan-publik/](http://dpmpt.bantulkab.go.id/mechanisme_pelayanan_layanan-publik/) (diakses pada hari Minggu, 5 November 2017 pukul 21.50 WIB).

Aspek kedisiplinan waktu Pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sudah menjalankan disiplin waktu, yaitu sesuai dengan tabel 3.8 yang terdapat dalam website Dinas. Kemudian informasi lainnya yang mendukung mengenai kedisiplinan waktu pelayanan disampaikan oleh Surahmanto selaku Staf Subbagian Program dan Kepegawaian, sebagai berikut:

“Dalam penilaian KEMENPAN selama 2 tahun yaitu pada 2015 dan 2016 pada penyelenggaraan pelayanan publik terkait disiplin pegawai berusaha mempertahankan kategori a yang telah didapatkan pada 2 tahun sebelumnya yaitu pelayanan dimulai pada jam 8 tepat. Sebelumnya sudah stand bye jam setengah 8 untuk koordinasi”(Selasa, 6 Maret 2018).

Kemudian pernyataan dilanjutkan oleh Surahmanta terkait kedisiplinan waktu yang dijalankan oleh aparatur sipil negara di Dinas dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan, yaitu:

“Untuk Senin sampai kamis tidak ada istirahat yaitu menggunakan sistem pergantian petugas. Jika sewaktu ramai jam 3 loket pendaftaran ditutup, namun tetap melayani yang sudah mengantri

sampai magrib biasanya. Tetapi jumat ada istirahat untuk jumatan karena menghargai untuk umat muslim yang menjalankan sholat, pada hari jumat loket tutup jam 2 tetapi melayani sampai semua pemohon selesai mengurus izin” (Selasa, 6 Maret 2018).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul menerapkan waktu pelayanan sesuai standar operasional pelayanan yang berlaku, bahkan meskipun waktu dimulai tepat sesuai standar waktu, pemberian pelayanan dilakukan perpanjangan karena pertimbangan banyaknya masyarakat yang mengurus izin., serta dengan tujuan memberikan pelayanan secara prima dalam pengurusan perizinan.

Kemudian kedisiplinan selain dari aspek seragam dan atribut, waktu pelayanan perizinan serta pada kedisiplinan individu dari setiap ASN yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul seperti jam masuk kemudian kehadiran dan lain-lain apabila tidak mematuhi peraturan yang ada yaitu akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan pemerintah Nomor 53 tahun 2010 mengenai disiplin pegawai negeri sipil. Hal tersebut disampaikan oleh Surahmanta selaku Staf Subbagian dan Kepegawaian, menyampaikan:

“Sanksi terkait pelanggaran yang dilakukan oleh ASN di Dinas mengacu pada peraturan pemerintah yang ada yaitu PP 53 tahun 2010, setiap pelanggaran pasti ditindak lanjuti mulai dari yang ringan teguran sampai yang berat seperti pemecatan (Selasa, 6 Maret 2018).

Berdasarkan wawancara, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul menerapkan sanksi yang tegas untuk aparatur sipil negara yang melanggar peraturan yaitu sesuai dengan Peraturan Pemerintah tahun 2010 tentang disiplin pegawai negeri sipil. Adapun

tingkatan hukuman dan jenis hukuman yang diberikan diuraikan pada tabel 3.9.

Tabel 3.9 Sanksi Disiplin Pegawai Negeri Sipil

| No. | Tingkat Hukuman Disiplin | Jenis Hukuman Disiplin | Jumlah Pegawai yang Pernah Kenal Sanksi |
|-----|--------------------------|--|---|
| 1. | Hukuman disiplin ringan | <ul style="list-style-type: none"> a. Teguran lisan. b. Teguran Tertulis. c. Pernyataan tidak puas secara tertulis. | Tidak ADA |
| 2. | Hukuman disiplin sedang | <ul style="list-style-type: none"> a. Penundaan kenaikan gaji berkala selama 1(satu) tahun. b. Penundaan kenaikan pangkat selama 1(satu) tahun. c. Penurunan Pangkat setingkat lebih rendah selama 1 (satu) tahun. | Tidak ADA |
| 3. | Hukuman disiplin berat | <ul style="list-style-type: none"> a. Penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 3 (tiga) tahun. b. Pemindahan dalam rangka penurunan jabatan setingkat lebih rendah. c. Pembebasan dari jabatan. d. Pemeberhentian secara tidak hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai PNS. e. Pemberhentian tidak dengan hormat sebagai PNS. | Tidak ADA |

Sumber: Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang disiplin pegawai negeri sipil.

Kemudian peneliti menambahkan mengenai kedisiplinan waktu pelayanan yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul berdasarkan hasil obsservasi (Selasa 13 Maret

2017 Pukul 12.35 WIB) pelayanan perizinan tetap dijalankan, meskipun pada saat jam istirahat, bahkan sampai jam istirahat selesai, pelayanan dilakukan oleh petugas secara bergantian yaitu ada yang isihoma kemudian bergantian dengan petugas lainnya yang melayani masyarakat, karena menggunakan sistem pergantian sehingga antrian masyarakat yang mengurus izin tidak menumpuk.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, peneliti menyimpulkan kedisiplinan aparatur sipil negara sudah terwujud yaitu baik dari aspek seragam dan atribut pegawai yang digunakan sudah sesuai bahkan menerapkan adanya sanksi apabila melakukan pelanggaran sesuai peraturan yang ada yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010, kemudian kesadaran aparatur sipil negara untuk memakai seragam dan atribut sesuai ketentuan, untuk ketetapan waktu pelayanan juga sudah dijalankan sebagaimana mestinya, padahal banyak instansi yang sulit mewujudkan ketepatan waktu mulai melaksanakan pelayanan sesuai SOP, tapi hal itu tidak berlaku bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul untuk terus menerapkan kedisiplinan pegawainya guna meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.

C. Responsivitas atau *responsiveness*

Responsivitas atau *responsiveness* merupakan bukti dari suatu instansi pemerintah untuk mengenali harapan, tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan. Sebagai salah satu instansi pemerintah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul

diharuskan responsive terhadap harapan, tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Responsivitas atau *responsiveness* mencakup beberapa unsur yaitu respon aparatur sipil negara terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, kemudian kemampuan yang dimiliki aparatur sipil negara dalam menyampaikan informasi pelayanan perizinan yang tepat dan mudah dipahami. Adapun unsur dari responsivitas atau *responsiveness* akan diuraikan sebagai berikut:

1. Respons pegawai terhadap keluhan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dalam hal pelayanan perizinan, yaitu dengan melalui banyak akses yang disediakan agar masyarakat dapat mudah menyampaikan apa yang menjadi keluhannya, akses tersebut dikelola oleh seksi pelayanan pengaduan yang memiliki kewenangan langsung untuk merespon setiap keluhan masyarakat. Hal tersebut disampaikan oleh Surahmanta selaku Staf Subbagian Program dan Kepegawaian menyampaikan bahwa:

“Ada seksi yang mengurus pengaduan. ada juga website lapor Bantul, kemudian portal perizinan, menerima telepon terkait pengaduan bisa juga dari surat, kotak saran. Itu semua akan ditindaklanjuti kalo untuk website dibalas secara langsung melalui website, apabila dengan surat maka membalas surat tersebut secepatnya. Pengaduan secara langsung ditindaklanjuti di ruang pengaduan. Untuk kotak saran akan ditindaklanjuti karena setiap minggu ada rapat evaluasi”(Selasa, 6 Maret 2018).

Respon dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dalam menindaklanjuti keluhan pemohon sangat baik dengan banyaknya sarana tersedia yang dapat diakses untuk melakukan pengaduan. Kemudian terkait informasi-informasi yang melakukan

pengaduan. Kemudian terkait informasi-informasi yang didapatkan dari pengaduan yang disampaikan masyarakat, dijadikan sebagai bahan evaluasi dinas untuk melakukan perbaikan kedepannya.

Lalu Pihak Dinas melakukan pengarsipan terhadap informasi terkait pengaduan yang disampaikan, agar semuanya dapat ditindaklanjuti tanpa ada yang terlewatkan, yang nantinya akan disampaikan pada rapat evaluasi. Informasi tersebut berdasarkan wawancara dengan Surahmanta selaku Staf Subbagian Program dan Kepegawaian menyampaikan bahwa:

“ada rekapan untuk disampaikan di rapat evaluasi baik mingguan atau pada rapat tahunan, kalo pengaduan permasalahan pastikan penting, jadi jika suatu saat ada pemohon mengatakan dahulu saya pernah mengadu perihal tertentu, maka dari pihak Dinas mengecek arsip kapan waktunya, walaupun secara lisan tetap ada rekapan waktu dan daftar hadir, dan ketika suatu saat ada kasus yang sampai ke ranah hukum apakah pernah dibahas atau tidak dapat dibuktikan” (Kamis, 8 Maret 2018).

Berdasarkan wawancara, dari pihak Dinas melakukan pengarsipan guna menampung informasi-informasi yang diperoleh dari pengaduan yang akan ditindaklanjuti agar tidak ada yang terlewatkan, dan hal tersebut merupakan sebuah upaya pencegahan apabila ada pemohon yang melakukan gugatan sampai ke ranah hukum.

Peneliti juga melakukan observasi terkait respon aparatur sipil negara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul (Selasa 13 Maret 2017 pukul 13.30 WIB) yaitu ada loket pengaduan di ruang pelayanan, pemohon izin yang menyampaikan keluhan direspon positif oleh petugas, yaitu petugas mendengarkan setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon, kemudian pemohon

menyebutkan identitasnya yang nantinya sebagai arsip Dinas terkait pengaduan, dari pihak menindaklanjuti dengan memberikan jawaban secara langsung, tetapi apabila itu tidak bisa diselesaikan langsung petugas memberikan kepastian waktu untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Adapun loket pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul ditunjukkan pada gambar 3.3.

Gambar 3.4 Loket Pengaduan



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Kemudian kemampuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dalam merespon keluhan masyarakat sudah sangat baik. Hal tersebut dibuktikan dalam LAKIP tahun 2016 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, dengan prosentase aduan masyarakat dari yang ditargetkan dalam perjanjian kinerja tahun 2016 sebesar 100% mampu terealisasi 100% sesuai target,

yaitu dengan 76 aduan yang masuk dapat ditindaklanjuti semuanya, sehingga menghasilkan prosentase sebesar 100%.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa respon aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, sudah sangat baik yaitu dengan tersedia banyak akses yang dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan, pengaduan yang diterima oleh Dinas dikelola dengan baik yaitu sebagai bahan evaluasi Dinas dalam perbaikan pelayanan sehingga berdampak pada target yang akan dicapai, dapat terealisasi sesuai yang telah ditargetkan sebelumnya.

2. Pemberian Informasi Pelayanan Tepat dan Mudah di Pahami

Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kabupaten Bantul pemberian informasi terkait tahapan izin yang harus diurus maupun persyaratan yang harus dilengkapi dapat diperoleh melalui loket informasi izin. Pemberian izin yang diberikan kepada pemohon dikelola langsung oleh seksi data informasi. Hal tersebut disampaikan oleh Surahmanta selaku Staf Subbagian Program dan Kepegawaian menyampaikan bahwa:

Ada seksi data dan informasi yang mengurus langsung dibagian pemberian informasi kepada pemohon, wewenang pemberian informasi dilakukan satu pintu oleh bidang yang mengurus hal tersebut dilakukan untuk menghindari kesalahan informasi atau kesimpangsiuran informasi meskipun tidak dipungkiri ada beberapa ASN yang mengerti tentang informasi tetapi guna ketepatan pemberian informasi hal tersebut di urus langsung oleh seksi data dan informasi “(Selasa, 6 Maret 2018).

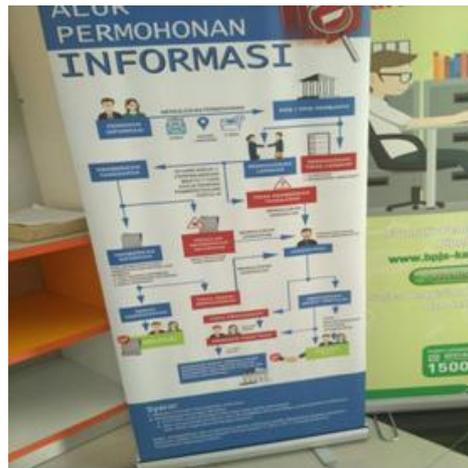
Pemberian informasi Pengurusan izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, dalam pelaksanaannya menerapkan system satu pintu yaitu pemberian informasi dilakukan oleh

seksi yang mengurus langsung terkait data dan informasi, hal tersebut dilakukan dengan tujuan dari pihak Dinas ingin memberikan kepastian informasi yang tepat sehingga tidak terjadi kesalahan dalam pemberian informasi kepada pemohon izin.

Kemudian berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti (Selasa, 13 Maret 2018 pukul 13.30 WIB) terkait bahwa terdapat loket informasi izin, yaitu pada saat itu ada pemohon yang menanyakan terkait informasi yang harus dilengkapi untuk mengurus perizinan IMB, adapun petugas menjelaskan secara rinci tahapan yang dilalui serta petugas memberikan penjelasan apabila dalam tahapan prosedur yang sudah dilakukan pemohon ada yang terlewat, yaitu berupa pemberian solusi dari petugas mengenai bagaimana langkah yang ditempuh pemohon untuk melengkapi izin tersebut atau mengurus izin yang terdapat kesalahan agar dapat sesuai dengan prosedur. Lalu juga terdapat standing banner alur permohonan informasi di ruang pelayanan untuk memudahkan masyarakat yang ingin mengurus permohonan informasi. Adapun loket informasi izin dan standing banner alur permohonan izin ditunjukkan pada gambar 3.5 dan gambar 3.6



Gambar 3.5Loket Informasi
Sumber: Dokumentasi Peneliti



Gambar 3.6 Alur Pemohonan Izin
Sumber: Dokumentasi Peneliti

Berdasarkan Informasi dari hasil wawancara wawancara serta observasi yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti menyimpulkan pemberian informasi oleh Dinas kepada masyarakat mencakup unsur ketepatan karena informasi yang diberikan bersumber pada seksi yang memiliki kewenangan langsung dalam pengurusan data dan informasi, sehingga hal tersebut meminimalisir terjadinya ketidaktepatan informasi yang diberikan.

Kemudian untuk unsur pemberian izin mudah dipahami oleh pemohon sudah diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul yaitu disediakan standing banner yang ada di ruang pelayanan untuk memudahkan masyarakat memahami alur permohonan izin harus melewati tahapan apa saja, serta petugas yang berada di loket informasi izin menjelaskan secara rinci tahapan pengurusan izin serta memberikan solusi menjelaskan proses yang harus dilalui pemohon izin apabila persyaratan izin tidak sesuai prosedur.

D. Kepastian (Assurance)

Kepastian (Assurance) merupakan kemampuan aparatur sipil negara dalam memberikan kepastian dalam penyelenggaraan pelayanan, adapun unsur pada kepastian (assurance) terdiri dari kejelasan visi dan misi organisasi, kejelasan tujuan dan sasaran organisasi, kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi isu-isu strategis sebagai dasar perumusan strategi, hal tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

1. Kejelasan Visi dan misi Organisasi

Dalam Organisasi keberadaan visi dan misi organisasi merupakan sebuah keharusan yang dimiliki, karena visi merupakan cita-cita atau nilai inti tujuan masa depan sebuah organisasi, sedangkan misi adalah tahapan atau cara-cara yang akan dilalui dalam rangka mewujudkan visi organisasi.

Setiap organisasi pasti merumuskan serta memiliki visi dan misi organisasi, tidak terkecuali pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan pihak Dinas menerapkan kebijakan, serta visi dan misi tersebut

disesuaikan dengan visi dan misi Bupati. Hal tersebut disampaikan oleh Surahmanta Staf Subbagian program dan Kepegawaian menyampaikan bahwa:

Adanya visi dan misi di Dinas sebagai acuan dalam pembuatan kebijakan, tapi setiap SKPD satu visi misi dari bupati, kemudian untuk visi misi tiap SKPD merupakan hasil turunan berdasarkan ketugasannya, jadi SKPD harus mendukung dan tetap sinkron dengan visi misi bupati. Contoh bupati akan menerapkan smart regency pada 2021, kami mendukung program tersebut sesuai ketugasannya yaitu dengan membuat perizinan online, sehingga pemohon tidak harus datang ke tempat. Untuk aplikasinya sudah jadi tapi sedang dalam proses persiapan, mungkin akan diuji cobakan tahun depan”(Selasa, 6 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul untuk visi dan misi organisasi sudah dirumuskan dan dibuat yaitu sebagai acuan dalam pembuatan kebijakan Dinas, tetapi tetap visi misi yang ada merupakan turunan dari visi misi bupati. Mengingat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul merupakan SKPD bertugas membantu bupati dalam mewujudkan visinya, akan tetapi tetap pada koridor ketugasannya.

Kemudian berdasarkan LAKIP tahun 2016 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul melaksanakan misi dari 5 misi yang telah ditetapkan sebelumnya antara lain:

- a. Mewujudkan Sumber Daya Manusia aparatur yang berkualitas guna meningkatkan kualitas Pelayanan.
- b. Melaksanakan Pelayanan Perizinan Prima.
- c. Mengelola dokumen dan data perizinan dengan baik dan tertib

- d. Melaksanakan system informasi dan pelayanan secara elektronik melalui peningkatan kualitas birokrasi yang responsive dan penerapan e-gov yang terintegrasi dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat.
- e. Melaksanakan pengawasan pengendalian dan penyelesaian pengaduan secara cepat, tepat adil dan professional.

Berdasarkan hasil wawancara dan temuan pada LAKIP tahun 2016, maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Bantul sudah memiliki kejelasan dalam visi dan misi organisasi yang diwujudkan dalam pembuatan kebijakan, kemudian dari 5 misi yang ada, pihak Dinas hanya menjalankan 4 misi dengan pertimbangan 4 misi tersebut sesuai dengan isu-isu strategis yang berkembang di masyarakat atau *urgent* untuk segera dilaksanakan.

2. Kejelasan Tujuan dan Sasaran Organisasi

Tujuan merupakan penjabaran atas visi dan misi serta faktor-faktor penentu keberhasilan yang akan dicapai oleh sebuah organisasi, dan bersifat idealistik dan merupakan keinginan kuat sebuah organisasi ingin melakukan perubahan ke arah yang lebih baik. Kemudian sasaran merupakan sebuah objek yang dituju untuk mewujudkan tujuan. Sasaran mencakup atas sasaran yang akan dicapai dalam pelaksanaan program maupun sasaran berupa target kinerja yang harus dicapai oleh aparatur

sipil negara. Hal tersebut disampaikan oleh Surahmanta selaku Staf

Program dan Kepegawaian menyampaikan bahwa:

“tujuan tetap pelayanan pada masyarakat, semua kebutuhan masyarakat tentang perizinan dapat terlayani. Untuk sasaran biasanya direncanakan pada satu tahun itu sekitar bulan agustus mulai merumuskan RENJA untuk tahun depan, RENJA mengambil dari RENSTRA pak bupati. Setiap tahun sudah dibuat RENJA di plotkan dengan anggaran yang ada. Misal merencanakan program pelayanan perizinan keliling. Disampaikan dahulu pada legislatif dan eksekutif yaitu tim dari BAPPEDA, DPRD, bupati anggaran cukup tidak. Apabila disetujui maka akan diterapkan. Tetapi jika sudah diberikan anggaran tidak menjalankan maka kinerja kita dinilai kurang”(Selasa, 6 Maret 2018).

Berdasarkan wawancara, untuk kejelasan tujuan organisasi sudah dirumuskan dan dijalankan sesuai dengan yang dijalankan untuk tahun berikutnya dari pihak Dinas membuat RENJA yang disusun pada bulan agustus atau akhir tahun, dengan tujuan sebagai acuan program-program yang akan dijalankan pada tahun berikutnya. RENJA mengacu pada RENSTRA.

Kemudian selain adanya kelesasan tujuan dan sasaran target yang harus dicapai untuk program yang akan dijalankan pada tahun berikutnya, dari setiap SKPD juga memiliki sasaran kinerja yang harus dicapai. Hal tersebut disampaikan oleh Surahmanta selaku Staff Subbagian Program dan Kepegawaian menyampaikan bahwa:

untuk SKP atau sasaran kinerja pegawai, sudah ada rincian dalam SOTK. mengerjakan apa kemudian outputnya apa, apabila tidak memenuhi. Dari pihak atasan langsung menegur untuk melakukan perbaikan, baik itu untuk per bidang maupun individu. Kemudian untuk sasaran target capaian misal berdasarkan kajian menargetkan penerbitan izin IMB untuk satu tahun untuk 1000 tapi selama setahun yang terealisasi hanya 700, mungkin dari pihak Dinas akan melakukan sosialisasi ke desa atau kecamatan tapi pun itu jarang

dilakukan. Namun jika sudah dilakukan sosialisasi tetap tidak ada peningkatan dari pihak tidak menargetkan. mengingat perannya hanya menghimbau dan mengajak bukan untuk memaksa mengurus izin” (Selasa, 6 Maret 2018).

Berdasarkan wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa Diinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul tentang kejelasan tujuan sudah ditetapkan sesuai dengan yang ditentukan sebelumnya, kemudian untuk sasaran kerja dilakukan kajian secara matang sehingga setiap program yang dibuat dapat terselenggara dengan baik. Adapun data temuan lapangan dari dokumen LAKIP tahun 2016 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, bahwa sudah ada kejelasan tujuan dan ssasaran yang akan dicapai. Adapun tujuan dan sasaran yang dicapai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul tahun 2016 dipaparkan dalam tabel 3.10.

Tabel 3.10 Tujuan dan Sasaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul 2016

| NO | TUJUAN | INDIKATOR TUJUAN | SASARAN | INDIKATOR SASARAN | TARGET 2016 | REALISASI |
|----|---|---|---|--|--------------|---------------|
| 1. | Meningkatnya tata kelola pemerintahan yang bersih dan efektif dan kualitas pelayanan publik | Predikat LAKIP DPMPT | Meningkatkannya akuntabilitas kinerja dan keuangan daerah | Prosentase temuan hasil pemeriksaan yang ditindaklanjuti | 100% | 100% |
| | | | | Predikat LAKIP DPMPT | A | Belum dinilai |
| | | | Meningkatnya kualitas pelayanan publik | Indeks kepuasan masyarakat | 74% | 75,39% |
| | | | | Prosentase penyelesaian perizinan sesuai dengan SOP | 93% | 97,55% |
| | | | | Prosentase aduan masyarakat yang terselesaikan | 100% | 100% |
| 2. | Mendorong peningkatan nilai investasi | Pertumbuhan nilai penanaman modal | Meningkatnya penanaman modal | Nilai investasi | 4.393 milyar | 12.854 milyar |
| 3. | Meningkatnya perlindungan terhadap lingkungan hidup | Luasan perubahan alih fungsi lahan | Terkendalinya alih fungsi lahan | Luas alih fungsi lahan | <100 ha | 60,84 ha |
| 4. | Meningkatkan ketertiban masyarakat | Pemanfaatan tanah sesuai dengan izin yang telah dikeluarkan | Meningkatkan tertib administrasi pertanahan | Pemanfaatan tanah sesuai dengan izin yang telah ditetapkan | 75% | 91,18 % |

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

Berdasarkan tabel 3.10 dapat dilihat mengenai tujuan dan sasaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul tahun 2016, secara keseluruhan sudah mampu terealisasi sesuai dengan target yang ditetapkan.

Adapun realisasi tujuan dan sasaran yang dicapai akan dijelaskan secara rinci yaitu pada sasaran meningkatnya akuntabilitas kinerja dan keuangan daerah menargetkan 100% dan tercapai sesuai target hal tersebut dicapai melalui program peningkatan dan pengembangan pengelolaan keuangan dan kekayaan daerah, program pengelolaan pendapatan daerah, program peningkatan pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja dan keuangan, program peningkatan sistem pengawasan internal dan pengendalian pelaksanaan kebijakan KDH, serta program perencanaan pembangunan. Akan tetapi untuk penilaian LAKIP belum dilakukan penilaian oleh inspektorat sehingga target belum tercapai.

Kemudian untuk sasaran meningkatnya kualitas pelayanan publik yang terdiri atas indeks kepuasan masyarakat sudah tercapai melebihi target yang ditetapkan 74% terealisasi sebesar 75,38%, meskipun sudah melebihi target yang ditetapkan, akan tetapi belum mampu mencapai 100% dikarenakan prosedur pelayanan perizinan yang ada dilihat dari kesederhanaan alur pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, fasilitas pelayanan yang ada belum memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu contoh pada fasilitas lahan parkir roda dua di Dinas yang belum memberikan kenyamanan bagi pengguna izin yang menggunakan roda dua.

Lalu untuk prosentase penyelesaian perizinan sesuai SOP menargetkan 93% dan dapat mencapai target, yaitu jumlah berkas masuk pada tahun 2016 sebanyak 6.807 berkas dan dapat diselesaikan 6.021 berkas sehingga mencapai prosentase 97,55% melampaui target yang

ditetapkan. Meskipun dapat terealisasi melebihi target yang ditetapkan, tetapi belum mampu mencapai 100% hal tersebut dikarenakan terkendalanya sarana dan prasarana kerja yaitu jumlah komputer yang terbatas, kemudian spesifikasi dari komputer, printer dan scanner yang memadai sesuai kebutuhan, keterbatasan sumber daya manusia, serta prosedur perizinan seperti izin rekomendasi lama waktunya tidak bisa ditentukan, serta kesalahan pemohon izin pada pengurusan izin IMB yang sering terjadi.

Kemudian untuk sasaran aduan masyarakat yang terealisasi ditargetkan 100% dapat tercapai sesuai target, yaitu dari 76 aduan yang masuk pada tahun 2016 mampu ditindaklanjuti dan diselesaikan oleh Dinas sehingga prosentase mencapai 100%.

Lalu untuk indikator sasaran nilai investasi ditargetkan 4.393 milyar dapat terlelisasikan melebihi 12.854 milyar, hal tersebut karena adanya penambahan kompleks area industri yang berada di Kecamatan Piyungan, Kecamatan Sedayu, dan Kecamatan Banguntapan, guna meningkatnya sasaran penanaman modal dicapai melalui program peningkatan promosi dan kerjasama investasi dan program peningkatan iklim investasi dan realisasi investasi.

Kemudian untuk sasaran terkendalnya alih fungsi lahan ditargetkan sebesar 100 ha untuk tahun 2016 dan dapat direalisasi pada tahun 2016 alih fungsi lahan tercapai pada angka 60,84 ha yaitu terdiri dari alih fungsi lahan dari sawah ke pekarangan sebesar 45,58 ha dan dari tegalan ke

pekarangan sebesar 15,26 ha. Sasaran terkendalinya lahan tersebut mampu tercapai melalui program penataan penguasaan pemilikan penggunaan dan pemanfaatan tanah.

Selanjutnya sasaran meningkatkan tertib administrasi pertanahan, yaitu menargetkan 75% dan dapat terealisasi sebesar 91,18% yaitu pada tahun 2016 sebesar 1044 berkas dan dapat diselesaikan sebanyak 952 berkas sehingga menghasilkan prosentase sebesar 91,18%. Sasaran meningkatnya tertib administrasi pertanahan dicapai melalui program penataan penguasaan pemilikan penggunaan dan pemanfaatan tanah.

Berdasarkan hasil wawancara dan data yang diperoleh dari LAKIP tahun 2016 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sudah menjalankan tujuan dan mencapai sasaran yang ditargetkan dengan baik yaitu terbukti pada LAKIP tahun 2016 bahwa secara keseluruhan target yang ditetapkan dapat dicapai bahkan melebihi dari target yang ditetapkan, akan tetapi ada yang belum diketahui hasilnya, yaitu pada penilaian LAKIP karena belum dilakukan penilaian oleh inspektorat sehingga belum mengetahui apakah predikat LAKIP sudah tercapai sesuai target.

3. Kemampuan Organisasi Mengidentifikasi Isu-isu Strategis sebagai Dasar Perumusan Strategi Organisasi

Setiap instansi pemerintah harus memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi isu-isu yang berkembang dalam masyarakat yang digunakan sebagai dasar perumusan kebijakan atau program yang dibuat.

Pentingnya mengidentifikasi isu karena tidak dipungkiri bahwa semua program atau kebijakan dari pemerintah ditunjukkan untuk masyarakat, bukan hanya sekedar untuk kepentingan organisasi sudah melaksanakan tugasnya. Kemampuan mengidentifikasi isu sangat penting untuk mengetahui kebutuhan masyarakat serta program/kebijakan yang dibuat apakah sudah tepat sasaran dan dalam pelaksanaannya mampu menyelesaikan permasalahan yang ada pada masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sudah melakukan identifikasi isu-isu yang berkembang dipublik terkait pelayanan perizinan yang diberikan. Hal tersebut disampaikan oleh Surahmanta selaku Staff Subbagian Program dan Kepegawaian menyampaikan bahwa:

“kemampuan mengidentifikasi isu di Dinas Penanaman modal sudah di wujudkan dengan pembuatan Renstra berdasarkan isu yang berkembang, isu-isu strategis terkait perizinan biasanya pengurusan izin lama, keramahan petugas, pelayanan yang diberikan, kepastian biaya dan waktu pengurusan izin. Tapi biasanya itu berasal dari persepsi masyarakat yang salah. Karena masyarakat dalam mengurus izin ingin cepat, mudah, kepastian waktu dan biaya. Dalam hal ini kami sudah memangkas persyaratan yang tidak perlu, ada juga pemohon yang bertanya izin belum juga jadi, kami tindak lanjuti dengan portal perizinan mengklik status izin dengan nomor pendaftaran mengklik sudah sampai mana prosesnya”(Selasa, 6 Maret 2018).

Berdasarkan wawancara, kemampuan mengidentifikasi isu-isu strategis terkait pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dengan menyusun RENSTRA sesuai dengan isu-isu yang berkembang dipublik, yaitu dengan tujuan

program-program yang nantinya dijalankan dalam pelayanan perizinan dapat mencakup semua kebutuhan masyarakat terkait pengurusan izin.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul juga menyadari pentingnya mengidentifikasi isu yang berkembang agar dapat melakukan perbaikan kinerja. Kemudian untuk menjawab isu-isu yang berkembang dimasyarakat, Dinas mewujudkan melalui aplikasi yang dibuat yaitu portal perizinan untuk mengecek status pengurusan izin sampai mana prosesnya, sehingga mampu menjawab keresahan dari masyarakat dalam mengurus izin.

E. Empathy

Empathy merupakan sikap atau perhatian yang diberikan penyedia layanan terhadap masyarakat pengguna jasa. *Empathy* mencakup atas kepedulian dan kecakapan membina komunikasi yang dilakukan penyedia pelayanan terhadap pengguna layanan. Adapun cakupan *Empathy* akan diuraikan sebagai berikut:

1. Kepedulian Petugas

Kepedulian merupakan sesuatu yang harus dimiliki oleh individu yang menjalankan pelayanan publik, karena tingkat kepedulian individu penyedia layanan merupakan dasar penyedia pelayanan mampu mengerti kebutuhan yang diinginkan pengguna jasa. Wujud tindakan kepedulian penyedia layanan terhadap pengguna jasa dapat ditunjukkan dengan kemampuan penyedia pelayanan mendengarkan secara aktif pesan yang disampaikan oleh pengguna jasa, kemampuan penyedia layanan

menempatkan diri dalam posisi pengguna jasa, serta kemampuan merespon cepat dan tepat untuk menjawab keinginan yang menjadi perhatian pengguna jasa.

Hal tersebut disampaikan oleh Surahmanta selaku Staff Subbagian Program dan Kepegawaian menyampaikan bahwa:

“kepedulian ASN terhadap kebutuhan masyarakat, dari pihak kita diwujudkan dengan ruang konsultasi lalu ada ruang pengaduan itu sebagai usaha kita untuk mendengarkan setiap keluhan atau kebingungan dari pemohon izin, kita sediakan ruang jadi ketika ada yang mau bertanya atau mau konsultasi kita langsung dapat menanggapi dan memberikan pengertian langsung ke masyarakat” (Kamis, 15 Maret 2018).

Berdasarkan wawancara, pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dalam hal kepedulian terhadap kebutuhan pengguna jasa sudah dijalankan dengan baik melalui penyediaan fasilitas ruang konsultasi dan ruang pengaduan sehingga dapat menindaklanjuti atau menanggapi langsung baik keluhan dan memberikan alternative untuk penyelesaian permasalahan pemohon izin.

Selain itu, wujud kepedulian Dinas dalam memberikan perhatian untuk menindaklanjuti kebutuhan dari masyarakat, disampaikan kembali oleh Surahmanta Staff Subbagian Program dan Kepegawaian menyampaikan bahwa:

“wujud peduli kami terhadap kebutuhan pemohon yaitu kami menyediakan kuisisioner diruang pelayanan tujuan supaya kami tahu bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, lewat kuisisioner itu kan nanti di olah bagian organisasi PEMDA, yang nantinya hasilnya menjadi IKM yaitu indeks kepuasan masyarakat lewat itu kan kita tahu jumlah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kita prosentasenya berapa sesuai target engga, nanti hasil IKM bisa jadi evaluasi buat kami yang kurang dimana apa yang

harus ditingkatkan, nah itu wujud peduli kami untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna izin”(Kamis, 15Maret 2018).

Berdasarkan wawancara, dapat diketahui bahwa kepedulian Dinas dalam menjalankan pelayanan perizinan diwujudkan dengan adanya kuisisioner, yaitu merupakan upaya yang dilakukan Dinas untuk mengetahui kebutuhan pemohon izin serta sebagai sarana untuk melakukan perbaikan dibidang pelayanan. Kemudian hasil kuisisioner tersebut akan menghasilkan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Adapun data informasi mengenai realisasi IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul berdasarkan LAKIP tahun 2016 yaitu menargetkan tahun 2016 IKM sebesar 78% dan memperoleh hasil sebesar 78,99% atau kategori baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan data dari LAKIP tahun 2016 peneliti menyimpulkan, bahwa kepedulian petugas terhadap kebutuhan dari masyarakat dalam pelayanan perizinan sudah cukup baik yaitu adanya ruang konsultasi dengan tujuan untuk membantu kesulitan dan kebingungan pemohon izin dalam mengurus izinnya, kemudian juga adanya kuisisioner yang disediakan Dinas yang hasil dari kuisisioner, datanya akan dijadikan bahan untuk perbaikan pelayanan. Wujud kepedulian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul terlihat dari capaian IKM yang ditargetkan 78%, dapat tercapai melebihi target yang ditetapkan yaitu sebesar 78,99% atau dalam kategori baik.

2. Kecakapan membina Komunikasi

Aspek penting yang harus dipertahankan dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah kemampuan dari petugas layanan untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain. Kecakapan membina komunikasi merupakan hal yang harus dimiliki oleh seseorang yang bertugas memberikan layanan. Baik tidaknya sebuah pelayanan biasanya dinilai dari kemampuan penyedia layanan berkomunikasi dengan pengguna.

Kecakapan membina komunikasi menjadi *point* penting yang perlu diwujudkan oleh individu yang sebagai penyedia pelayanan, tak terkecuali aparatur sipil negara di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul yang menjalankan pelayanan di bidang perizinan. Kecakapan membina komunikasi aparatur sipil negara di Dinas merupakan sebuah prioritas atau keharusan yang diterapkan. Pelaksanaan komunikasi ASN di Dinas diwujudkan melalui keramahan dan kesopanan dalam melayani masyarakat hal tersebut disampaikan oleh Surahmanta selaku Staff Subbagian Program dan Kepegawaian, bahwa:

“Pelayanan menggunakan 3S, yaitu senyum, salam dan sapa, hal tersebut dilakukan untuk menjalankan keramahan kepada masyarakat, sekaligus upaya agar lebih terbuka dengan pengguna jasa”(Selasa, 15 Maret 2018).

Kemudian selain menerapkan keramahan pada pelayanan perizinan dengan melakukan 3S, kecakapan membina komunikasi juga berusaha diupayakan dengan melakukan kerjasama dengan Lembaga profesional yang menguasai dalam bidang pengembangan kepribadian. Informasi

tersebut berdasarkan wawancara dengan Surahmanta selaku Staff Subbagian Program dan Kepegawaian, yaitu:

“untuk mengembangkan kecakapan komunikasi ASN di Dinas, ada kerjasama dengan lembaga yang menguasai dalam pengembangan kepribadian untuk hal pelayanan publik atau biasanya juga dari tempat kursus kepribadian, itu dilakukan agar ASN memiliki kemampuan menjalin komunikasi yang baik ketika menjalankan pelayanan.” (Selasa, 15 Maret 2018).

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa aparatur sipil negara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul mampu membina komunikasi yang baik dengan pengguna jasa, hal tersebut tercermin dari pelayanan dengan 3s guna keramahan dan kesopanan ASN sekaligus menandakan keterbukaan ASN kepada pengguna jasa. Keseriusan Dinas dalam mewujudkan kecakapan membina komunikasi ASN dengan pengguna jasa yaitu dengan upaya menjalin kerjasama dengan lembaga profesional yang menguasai pengembangan kepribadian.

Berdasarkan hasil pemaparan mengenai analisis kualitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dapat disimpulkan bahwa setelah dilakukan analisis dari indikator ketampakan fisik, keandalan, responsivitas, kepastian dan empathy, kualitas pelayanan perizinan di Dinas sudah cukup baik yaitu sudah mampu tercapai sesuai target dan sasaran yang telah direncanakan terlebih dahulu meskipun ada beberapa yang belum mampu terselenggara dengan

baik seperti pelayanan perizinan tepat waktu pada IMB, kekurangan SDM, sarana dan prasarana kerja kurang menunjang peningkatan kinerja ASN, akan tetapi untuk pelayanan yang diberikan sudah mampu menerapkan sesuai ketentuan dan standar penyelenggaraan pelayanan yang ada.