

SINOPSIS

Dalam penyelenggaraan pelayanan , baik buruknya kualitas pelayanan dapat dilihat dari kinerja instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pada pelayanan perizinan masih melekat permasalahan terkait perizinan yang berbelit-belit, tidak ada kejelasan dan kepastian waktu, serta adanya pungutan liar. Untuk itu perlu adanya analisis terkait kualitas pelayanan pada instansi pemerintah yang memiliki kewenangan di bidang pelayanan perizinan, dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan memberikan gambaran secara jelas suatu fenomena atau kenyataan sosial yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara, observasi langsung dan dokumentasi.

Dalam realisasinya berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sudah cukup baik, hal tersebut dibuktikan dengan tujuan dan sasaran yang ditargetkan dapat tercapai, akan tetapi dalam pelaksanaannya masih terkendala sarana dan prasarana kerja, sumber daya manusia yang terbatas sehingga berdampak pada ketidaktepatan waktu penyelesaian izin sesuai standar operasional pelayanan. Kemudian fasilitas yang tersedia masih perlu dilakukan perbaikan guna memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang mengurus izin.

Rekomendasi dalam penelitian ini adalah perlunya instansi pemerintah yang memiliki kewenangan dalam pengadaan sarana dan prasarana kerja serta sumber daya manusia untuk mengusahakan pengadaan sarana dan prasarana kerja yang menunjang kinerja, serta penambahan SDM dengan pertimbangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, kewenangan dalam mengurus izin terus dilakukan penambahan.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan Prima, Pelayanan Perizinan.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah dituntut untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima, yaitu berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, hakikat penyelenggaraan pelayanan adalah pemberian pelayanan prima yaitu wujud kewajiban Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat dengan menyelenggarakan pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

Namun pada kenyataannya birokrasi di Indonesia belum mampu merealisasikan penyelenggaraan pelayanan prima. Hal tersebut merupakan wujud dari ketidakberhasilan kinerja birokrasi untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik, terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat yang menyatakan bahwa kinerja birokrasi merupakan sumber kelambanan dan inefisiensi, informasi berdasarkan hasil survei dari *Governance and Decentralization* tahun 2002 mengenai kajian terhadap kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik, yang dilakukan oleh Dwiyanto dkk pada 20 provinsi di Indonesia. Hasil survei menyebutkan kinerja birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan, lamanya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan tidak diatur dengan jelas, sehingga berdampak pada ketidakpastian waktu penyelesaian pelayanan. Kemudian berdasarkan penelitian dari Bastaman (2010:136) kinerja birokrasi dalam

menyelenggarakan pelayanan dinilai belum maksimal, terlihat dari seringnya media melaporkan ketidakpuasan masyarakat/pengguna jasa layanan terhadap kinerja pelayanan oleh Pemerintah Daerah yaitu Kabupaten/Kota dan Pemerintah Provinsi yang digambarkan melalui unjuk rasa. Sehingga masyarakat menuntut Pemerintah untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan.

Kekecewaan Publik terhadap pelayanan, di dorong atas ketidakpuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah. Atas dasar tersebut, maka dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Namun, seiring dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, nampaknya belum mampu menyelesaikan permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Terutama pelayanan di bidang perizinan, kondisi pelayanan perizinan semakin kompleks, yaitu masyarakat banyak yang menyampaikan keluhan bahwa mengurus perizinan berbelit-belit, tidak transparan, tidak ada kejelasan dan kepastian waktu, lamanya proses perizinan, adanya biaya ekstra dan masih maraknya pungutan liar. Apabila permasalahan pelayanan perizinan tersebut masih terjadi, maka masyarakat/pengguna jasa akan malas dan enggan mengurus perizinan. Oleh karena itu, Pemerintah akhirnya mengambil langkah kongkret guna melakukan perbaikan di bidang pelayanan perizinan dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, Bupati atau Walikota mendelegasikan kewenangan kepada kepala PPTSP untuk menandatangani izin guna mempercepat pelayanan. Sehingga terwujudnya penyederhanaan pelayanan yaitu upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan, yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang efektif dan efisien baik dari segi waktu maupun biaya serta mudah dalam mengurus perizinan.

Pemerintah Kabupaten Bantul merespons positif dengan menyenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Seiring dengan kebutuhan masyarakat dalam hal perizinan. Melalui dibentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, yang sebelumnya merupakan sebuah unit dengan nama Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap (UPT PSA). UPT PSA hanya melayani 11 jenis perizinan yang ada 5 instansi teknis, lalu petugas di UPT PSA adalah perwakilan SKPD teknis yang mengumpulkan perizinan (<http://dpmpt.bantulkab.go.id>).

DPMPT (Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu) Kab. Bantul mengadakan sosialisasi pengelolaan perizinan dan perizinan Online di Pendopo Kecamatan Pajangan Bantul, Rabu (11/10/2017) jam 10.00 Wib. Camat Pajangan Yulius Suharta, S.Sos, M.Si. Pemerintah Kecamatan Pajangan dengan adanya sosialisasi sesuai Peraturan Bupati Nomor:81 Tahun 2015 tentang pendelegasian wewenang perizinan IUMK (Izin Usaha Mikro kecil) mengharapakan para pelaku usaha mikro dan Kecil yang belum memiliki izin segera merespon untuk mengajukan atas izin usahanya sebagai pengakuan dan legalitas usaha yang dilakukan.

Dengan memiliki izin usaha akan mendapat kemudahan dan akses pelayanan. Banyak Proyek Pemerintah di Kecamatan Pajangan dan sekitarnya seperti, pembangunan kampus II UIN Sunan Kalijaga Sunan Kalijaga di Pajangan, Bendung Kamijoro, Pengembangan Pariwisata Pajangan dan pembangunan Bandara di Kulon Progo, Karena harus segera mengurus izin usaha untuk menangkap momen-momen. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Ir. Sri Muryuwantini, MM mengatakan, kami memiliki visi terwujudnya iklim penanaman modal yang berdaya saing guna mendukung peningkatan perekonomian daerah, investor yang akan menamakan modalnya di Bantul kita layani sebaik-baiknya.

Peraturan Bupati Bantul nomor 14 Tahun 2015 tentang Rencana Umum Penanaman Modal Kabupaten Bantul. Ada 7 arah kebijakan penanaman modal Kabupaten Bantul yakni, Perbaikan iklim penanaman modal, persebaran penanaman modal, fokus pengembangan pangan infrastruktur energi Kebudayaan dan Pariwisata pendidikan dan ekonomi kreatif, penanaman modal yang berwawasan lingkungan, pemberdayaan usaha mikro kecil menengah dan koperasi, pemberian fasilitas dan kemudahan dan insentif penanaman modal dan Promosi penanaman modal. Investor yang nakal agar disampaikan kepada kami dan dilaporkan ke dinas terkait lainnya. Perizinan yang kami layani 105. Perizinan HO (Hinder Ordonantie) izin gangguan dihilangkan oleh Presiden Jokowi.

<http://kec-pajangan.bantulkab.go.id/berita/2017/10/sosialisasi-pengelolaan-perizinan-online-dan-raperda-ptsp>). Diakses pada jumat 8 Februari 2018 Pukul 20.00 WIB.

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan Pemda dapat memanfaatkan peluang yang ditawarkan untuk meingkatkan kulaitas daerahnya. Adanya kebijakan tersebut, daerah diberikan wewenang dan tanggung jawab untuk memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, termasuk keleluasaan untuk melaksanakan hubungan kerjasama maupun melakukan penelolan SDA maupun SDM. Daerah memiliki wewenang menyusun, menjalankan, mengawasi, mengontrol dan melakukan evaluasi terhadap berbagai kebijakannya sendiri. Pemerintah daerah memiliki peran sebagai penggerak,

pemberi fasilitas, koordinator dan sekaligus sebagai wirausaha dalam menjalankan pembangunan daerah. Sistem ini juga memberikan kesempatan bagi daerah agar mampu berkompetisi di arena internasional. Otonomi menjadi pendorong agar daerah lebih siap dalam menerima tantangan investasi dan menjaring investor luar negeri agar anggaran belanja daerah mampu didapatkan secara mandiri selain dari anggaran belanja pemerintah pusat.

Kegiatan Investasi yang berasal dari dalam negeri maupun luar negeri akan memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi. Karena investasi berkaitan dengan harapan mendapatkan keuntungan dimasa depan maka sering disebut juga sebagai penanaman modal. Investasi menjadi satu pendukung dalam proses pertumbuhan perekonomian di suatu wilayah, berbagai kebijakan disusun untuk membentuk dan menyesuaikan bagaimana pola dan peran investasi dapat berjalan dan dapat difungsikan secara efisien. Kebijakan yang diterapkan di suatu wilayah tentu sudah mendapat kesepakatan dari pemerintah dan lembaga investasi setempat, serta didasarkan pada aturan hukum yang berlaku.

Dalam kaitannya dengan perizinan di Kabupaten Bantul yang masih sedikit perizinannya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu perlu menambahkan jumlah perizinan yang ada dikarenakan jumlah investor yang ada di Bantul semakin meningkat. Pemerintah Kabupaten Bantul perlu memahami dengan perkembangan iklim investasi yang ada, dengan mempertimbangkan aspek pembangunan Bandara Internasional yang berada di Kabupaten Kulonprogo akan juga berimbas kepada iklim investasi yang ada di Kabupaten Bantul pada umumnya. Diperlukan inovasi dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu kabupaten Bantul untuk menjaring investor yang ingin berinvestasi di Kabupaten Bantul.

Melihat berbagai permasalahan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dalam pelaksanaan pelayanan perizinan, perlunya melakukan perbaikan kualitas pelayanan dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan perizinan yang prima. Atas dasar tersebut peneliti

tertarik untuk menganalisis dan mengkaji mengenai kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, mengingat masih banyaknya permasalahan pelayanan perizinan yang terjadi, kemudian banyaknya keluhan masyarakat yang tidak puas dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif yaitu lebih menekankan terhadap permasalahan proses dan makna yaitu dengan mendeskripsikan suatu masalah. Sedangkan menurut Nawawi (1983: 63) penelitian deskriptif merupakan sebuah cara pemecahan masalah yang diteliti dengan menggambarkan subyek atau obyek penelitian, berupa seseorang, lembaga, instansi, dan lain sebagainya berdasarkan fakta yang ada.

Dengan kata lain penelitian deskriptif kualitatif merupakan jenis penelitian untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai subyek atau obyek penelitian, berupa seseorang, lembaga, instansi, dan lain sebagainya berdasarkan hasil temuan yang ada dilapangan.

2. Obyek Penelitian

Obyek penelitian yaitu suatu tempat atau wilayah dimana peneliti akan melaksanakan penelitian. Obyek pada penelitian ini, bertempat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul yang beralamat Komplek II Kantor Pemuda Bantul Jalan Lingkar Timur Manding, Trirenggo, Kecamatan Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55714. Telepon (0274) 367867, 367509. (<http://dpmppt.bantulkab.go.id>)

Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan banyaknya pemberitaan di surat kabar terkait keluhan dari masyarakat Bantul dalam mengurus perizinan di Kabupaten Bantul sehingga peneliti tertarik untuk

melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu, serta belum ada yang melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan.

3. Unit Analisis Data

Unit analisa data menurut Hamidi (2005: 75-76) merupakan suatu unit satuan yang dapat diteliti untuk mengetahui latar peristiwa sosial yang berkaitan dengan aktivitas baik aktivitas individu maupun suatu kelompok yang dijadikan sebagai subyek penelitian. Unit analisis dilakukan melalui wawancara, wawancara pada penelitian ini dilakukan kepada Surahmanto selaku Staf Subbagian Program dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

4. Jenis Data

Data merupakan segala keterangan atau merupakan segala bentuk informasi yang berkaitan dengan tujuan dari penelitian (Moleong, 2007: 157). Jenis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian sebagai berikut:

a. Data Primer

Menurut Saifudin (1998: 36) data primer merupakan data yang diperoleh berasal dari sumber pertama yaitu dengan prosedur dan teknik pengambilan data yang berupa hasil dari wawancara, observasi atau diperoleh dengan menggunakan instrumen pengukuran yang dirancang khusus sesuai dengan tujuannya.

Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui observasi dan hasil wawancara dengan Nardi selaku Kepala Subbagian Umum dan kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dengan tujuan untuk mengumpulkan data guna menunjang penelitian.

b. Data Sekunder

Menurut Saifudin (1998: 36) data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh dari dokumen - dokumen atau secara tidak langsung yaitu melalui dokumentasi dan arsip - arsip resmi.

Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui dokumen-dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul baik secara langsung maupun dari internet, serta referensi atau sumber lainnya yaitu dari buku, jurnal, makalah, Koran, arsip-arsip yang relevan dengan penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu langkah penting dalam melakukan penelitian, karena ketetapan dan kecermatan informasi terhadap subyek dan variabel penelitian sangat bergantung terhadap strategi dan juga alat pengambilan data yang di gunakan dalam penelitian, sehingga peneliti memperoleh data yang valid. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian, maka peneliti menggunakan teknik pengambilan data sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan yang diberikan kepada perorangan, kelompok dan lembaga yang berhubungan dengan obyek penelitian, kemudian narasumber atau yang diwawancarai memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah diajukan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Jenis wawancara terstruktur. Menurut Moleong (2011: 190) wawancara terstruktur merupakan wawancara yang dilakukan, dimana pewawancara telah menetapkan sendiri permasalahan dalam penelitian yang dijadikan sebagai pertanyaan atau telah menyiapkan daftar pertanyaan terlebih dahulu sebelum melakukan wawancara.

b. Observasi Langsung

Menurut Sugiyono (2007: 226) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, proses yang tersusun dari proses biologis dan psikologis, dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pada pengamatan dan ingatan.

Dalam penelitian ini observasi yang dilakukan untuk melengkapi data-data yang belum terjaring dalam penggunaan metode wawancara. Alasan peneliti melakukan observasi dengan tujuan untuk menyajikan gambaran perilaku atau kejadian dengan mengamati secara langsung kejadian-kejadian yang terjadi dilapangan, hasil temuan kejadian dilapangan dapat dijadikan informasi yang menunjang data penelitian.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2009: 329) dokumen adalah catatan peristiwa yang telah terjadi, dokumen dapat berwujud tulisan, gambar maupun karya-karya monumental dari seseorang,

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik dokumentasi yaitu menggunakan dokumen-dokumen untuk memperoleh data-data guna memperkaya kajian mengenai permasalahan/topik yang diteliti, yaitu teknik dokumentasi yang dilakukan dengan cara melihat laporan, arsip resmi, buku, jurnal, surat kabar yang relevan untuk menunjang penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Berdasarkan pernyataan dari Patton dalam Moleong (2012: 280) definisi teknik analisis data merupakan suatu tahapan kategori urusan data, kemudian mengorganisasikan pada suatu pola, kategori-kategori, uraian-uraian dasar. Kemudian Patton membedakan penafsiran tersebut dengan memberikan sebuah arti terhadap analisis melalui menjabarkan pola yang ada pada uraian untuk melakukan pencarian hubungan terkait dimensi-dimensi dalam uraian tersebut. Adapun dimensi-dimensi uraian sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Mereduksi data memiliki dapat diartikan merangkum, pemilihan terhadap hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan dicari tema maupun polanya. Data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran lebih jelas dan membantu peneliti sehingga memudahkan pada saat peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencarinya apabila diperlukan untuk mendapatkan data yang menunjang bagi penelitian yang dilakukan.

b. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif yaitu dilakukan menggunakan uraian secara singkat dengan membuat bagan hubungan setiap kategori atau jenisnya. Hal yang sering kali dilakukan pada penyajian data saat penelitian kualitatif yaitu dengan menggunakan teks yang dijadikan naratif.

c. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan suatu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi adalah suatu upaya mempertanyakan kembali pemikiran yang melintas dalam pikiran, atau dapat diartikan merupakan sebuah tinjauan ulang terhadap catatan lapangan yaitu terkait data maupun kesimpulan atau sebuah temuan dalam seperangkat data lainnya

PEMBAHASAN

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul tahun 2015-2016, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dilihat dari indikator ketampakan (*tangibles*) fisik dalam penilaian kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul yaitu terdiri fasilitas, seragam atau atribut pegawai, sarana dan prasarana kerja. Dari hasil penelitian untuk fasilitas yang disediakan sudah cukup baik yaitu sudah sesuai ketentuan yang berlaku, akan tetapi perlunya dilakukan perbaikan pada fasilitas lahan parkir kendaraan roda dua karena kurang nyaman, untuk seragam atau atribut pegawai sudah sesuai. Kemudian untuk sarana dan prasarana kerja masih kurang, karena peralatan kerja yang tersedia tidak mampu menunjang peningkatan kinerja ASN di Dinas yaitu mulai dari komputer, printer dan scanner spesifikasi tidak memadai.
2. Dilihat dari indikator (*reliability*) pegawai dalam penilaian kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, berdasarkan hasil penelitian kepastian biaya pelayanan perizinan, kemampuan meminimalisir kesalahan pelayanan perizinan, kejelasan wewenang dan tanggung jawab serta kedisiplinan pegawai sudah mampu dilaksanakan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku, akan

3. tetapi untuk penyelesaian pelayanan izin tepat waktu masih sulit untuk di jalankan sesuai standar operasional pelayanan karena terkendala prosedural perizinan yang harus ditaati, kurangnya sumber daya manusia serta peralatan kerja Dinas yang tidak memadai.
4. Dilihat dari indikator responsivitas *atau responsiveness* dalam penelitian kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, responsivitas terdiri atas respon pegawai terhadap keluhan dan kemampuan pemberian informasi yang tepat dan mudah dipahami. Dari hasil penelitian, indikator tersebut sudah dijalankan dengan baik oleh Dinas, yaitu pada respon pegawai terhadap keluhan, tersedianya banyak akses yang dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan serta informasi yang didapatkan dari pengaduan dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan. Kemudian untuk pemberian informasi yang tepat dan mudah dipahami, Dinas menggunakan sistem satu pintu yaitu informasi dikelola oleh seksi data dan informasi untuk menghindari kesalahan pemberian informasi.
5. Dilihat dari indikator kepastian (*assurance*) dalam penilaian kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, unsur dari kepastian (*assurance*) yaitu terdiri dari kejelasan visi dan misi organisasi, kejelasan tujuan dan sasaran serta kemampuan organisasi mengidentifikasi isu-isu strategis, semua unsur sudah dijalankan dengan baik. Hal ini dibuktikan dari adanya kejelasan visi dan misi organisasi dari 5 misi yang ada, Dinas menjalankan 4 misi dengan pertimbangan 4 misi tersebut merupakan hal yang harus segera dilaksanakan, lalu untuk tujuan dan sasaran sudah dijalankan sesuai yang ditetapkan bahkan dapat mencapai melebihi target yang ditetapkan, kemudian Dinas sudah mampu melakukan identifikasi isu-isu strategis sebagai dasar penyusunan RENSTRA sehingga program yang dijalankan mencakup semua kebutuhan masyarakat.
6. Dilihat dari indikator *empathy* dalam penilaian kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, unsur dari

empathy terdiri dari kepedulian petugas dan kecakapan membina komunikasi, semua unsur tersebut sudah mampu dilaksanakan dengan baik, yaitu berdasarkan hasil penelitian dibuktikan bahwa kepedulian petugas diwujudkan melalui penyediaan kuisisioner yang nantinya diolah menjadi IKM, hasil dari IKM informasinya dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan. kemudian petugas sudah mampu membina komunikasi dengan pengguna jasa dalam pelayanan menerapkan 3S (senyum, salam, sapa), serta untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dari pihak Dinas bekerjasama dengan lembaga professional yang menguasai pengembangan kepribadian.