

KINERJA PELAYANAN PERIZINAN DI KABUPATEN BANTUL

TAHUN 2016-2017

(Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul)

Dea Roseagyta Uurlananda

(Mahasiswa Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

Dea.roseagyta.2013@fisipol.umy.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan perizinan Kabupaten Bantul diselenggarakan oleh dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu. Dalam proses pelayanan perizinan di Kabupaten Bantul masih ditemui beberapa permasalahan. Maka dari itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul diharapkan melakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk memudahkan dalam melakukan perbaikan, maka perlu melakukan penilaian kinerja. Dengan adanya penilaian kinerja maka akan dengan mudah dilihat seberapa jauh tingkat pencapaian sasaran dan pelaksanaan tugas yang telah dicapai oleh petugas-petugas.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, adapun pengumpulan data melalui teknik wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, teknik observasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dan pengumpulan data.

Dari hasil penelitian, Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sudah memiliki kinerja yang masih kurang baik, hal ini diukur melalui indikator produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responibilitas, dan akuntabilitas. Produktivitas diukur melalui perbandingan antara input dan output. Input diukur melalui SDM yang ada pada Dinas penanaman Modal dan pelayanan terpadu Kabupaten Bantul. SDM yang ada saat ini berjumlah 36 orang, dimana hal ini belum cukup memadai dalam melaksanakan kegiatan/program yang dilakukan untuk menghasilkan output. Kemudian output atau keluaran pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Kabupaten Bantul adalah berupa berkas atau surat izin. Untuk mengukur surat izin yang masuk di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul tidak menggunakan target, karena pelayanan izin masih berubah-ubah. Target pembuatan izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul 1-7hari, namun kebanyakan masyarakat mengatakan belum sesuai target karena pembuatan bisa mencapai 1-12hari.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul belum terlalu efektif, Perubahan pemohon izin dari tahun ke tahun belum mengalami peningkatan yang baik dan sebaiknya perlu adanya peningkatan lagi.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan Publik, Pelayanan Perizinan

ABSTRACT

Services licensing Bantul Regency organized by the department of the Investment and Integrated Services. In the process of licensing services in Bantul still encountered some problems. Therefore, the Department of Investment and Integrated Services Bantul district is expected to make improvements to improve service quality. To make it easier to make improvements, it is necessary to conduct performance appraisals. With the assessment of performance, it will easily be seen how far the level of achievement of the objectives and implementation of the tasks that have been achieved by officers.

This study uses qualitative research methods Description while collecting data through an interview with the Head of Department of Investment and Integrated Services Bantul, observation techniques at the Department of Investment and Integrated Services Bantul and data collection.

From the research results, Performance and Investment Department of Integrated Services Bantul own performance is not good enough, it is measured through indicators of productivity, quality of service, responsiveness, responibilitas, and accountability. Productivity is measured by the ratio between input and output. Input measured through human resources available at the Department of Capital planting and integrated services Bantul. Human resources currently numbering 36 people, where this has not been sufficient to carry out the activities/programs undertaken to produce the output. Then output or output at the Department of Investment and Integrated Services Bantul district is in the form of a file or a license. To measure the incoming license at the Department of Investment and Integrated Services Bantul not use the target, because the permit services remain fluid. Target manufacture of consent in the Department of Investment and Integrated Services Bantul 1-7 days, but most people say does not meet the target for the manufacturing can reach 1-12 days.

Our research found that the performance of the Department of Investment and Integrated Services Bantul has not been too effective, the applicant changes from year to year have not experienced a good increase and should need to improve again.

Keywords: Performance, Public Services, Licensing Services

€

1. Pendahuluan

Dalam penyelenggaraan kehidupan bernegara, pemerintah dituntut untuk memajukan kesejahteraan umum yang berkeadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Tujuan utama

dibentuknya pemerintahan untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam masyarakat agar bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Fungsi utama pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dibentuk tidak diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama. Makna pembentukan pemerintahan tersebut, dapat dipahami bahwa pemerintah yang terbentuk memiliki kewajiban memberikan pelayanan pada masyarakat yang sebesar-besarnya.

Komitmen ini hanya bisa dipegang kalau rakyat merasa bahwa pemerintah yang berjalan masih mengarah pada upaya untuk melindungi dan melayani masyarakatnya. Tugas pelayanan masyarakat (publik service) lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kinerjanya dan mengoptimalkan peran birokrasi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, telah disusun dan ditetapkannya aturan hukum untuk mengakomodir mekanisme pelayanan publik, Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang memang menjadi dasar bagi mekanisme pelaksanaan pelayanan publik yang berisikan fungsi pelayanan publik, asas pelayanan publik serta penanggung jawab pelayanan publik dan diperkuat oleh Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah yang sesuai dengan amanat UUD 1945 maka pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya sendiri. Untuk menciptakan

terwujudnya kesejahteraan masyarakat pemerintah daerah melakukan strategi melalui pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Salah satu dari strategi pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan, dalam penyelenggaraan pemerintah daerah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat salah satunya pelayanan publik. Pelaksanaan otonomi daerah yang luas, nyata, dan bertanggung jawab di awal reformasi tidak dapat dipisahkan dari keinginan untuk menciptakan tatanan pemerintahan yang demokratis, khususnya tatanan pemerintahan yang lebih banyak memberikan kewenangan kepada daerah dan rakyat untuk mengelola dan mengatasi persoalan daerahnya.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 menjelaskan bahwa Pemerintahan Daerah merupakan penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan tata pemerintahan sesuai dengan peraturan perundang undangan. Selanjutnya Pasal 2 ayat (3) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah antara lain menyatakan bahwa pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat, pelayanan umum dan daya saing daerah. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu.

Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan. Menurut pasal 14 ayat (1) UU No 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang berbunyi “Urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah untuk kabupaten/kota merupakan urusan yang berskala kabupaten/kota meliputi:

- a. Perencanaan dan pengendalian pembangunan
- b. Perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang
- c. Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat
- d. Penyediaan sarana dan prasarana umum
- e. Penanganan bidang kesehatan
- f. Penyelenggaraan pendidikan
- g. Penanggulangan masalah sosial
- h. Pelayanan bidang ketenagakerjaan
- i. Fasilitasi pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah
- j. Pengendalian lingkungan hidup
- k. Pelayanan pertanahan
- l. Pelayanan kependudukan, dan catatan sipil
- m. Pelayanan administrasi umum pemerintahan
- n. Pelayanan administrasi penanaman modal
- o. Penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya.

Pelayanan administrasi merupakan kewenangan wajib daerah Kabupaten atau Kota, Sesuai dengan semangat demokrasi dan upaya penyelenggaraan pemerintah daerah yang bertanggung jawab, maka posisi masyarakat lokal harus dipandang sebagai subjek dan mitra utama dalam pembangunan, termasuk dalam hal kebijakan investasi daerah.

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan dengan tanpa membedakan status dari masyarakat yang dilayani. Dengan kata lain, bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Salah satu filosofi dari otonomi daerah adalah semakin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu untuk dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, selayaknya perlu diketahui terlebih dahulu persoalan-persoalan yang dihadapi oleh masyarakat. Setelah permasalahan pelayanan masyarakat diinventarisir dan dilakukan analisis, maka perlu dilakukan strategi pelayanan yang efektif dan sesuai dengan karakteristik wilayah dan penduduknya. Pada bidang pemerintah, kegiatan pelayanan lebih menyangkut pada kepentingan umum sehingga sering disebut dengan pelayanan publik. Demikian pula dalam penyelenggaraan suatu pelayanan publik yang berkualitas, hendaknya aparatur negara sebagai abdi masyarakat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

2. Kerangka Teori

Menurut Yazir (2016) Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/kebijakan dalam mewujudkan 12 sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam startegic planning suatu organisasi. Menurut Sofyan (2013) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tuuan organisasi bersangkutan secara legal, dan tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Sedangkan menurut Mangkunegara, 2001 (dalam Septianto, 2011) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai denga tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Gibson, 1997 (dalam Septianto, 2011), mendefinisikan kinerja sebagai hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi seperti: kualitas, efisiensi dan kriteria efektivitas kerja lainnya. Samsudin, 2005 (dalam Alim, 2013) menyebutkan bahwa Kinerja

adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan. Menurut Hardikasari & Pamudji (2011) Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu, dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi suatu organisasi.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Kualitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti (Taylor dan Bogdan,1984:5). Sedangkan deskriptif menurut Moh.Nazir (2005:54) adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Disebut kualitatif karena sifat data yang dikumpulkan bercorak kualitatif dan tidak menggunakan alat pengukuran (E-lib.Unikom.ac.id). Berdasarkan pengertian dan ciri-ciri metode penelitian deskriptif diatas, maka operasionalnya berkisar pada pengumpulan data yang selanjutnya disusun, diolah, dan ditafsirkan. Selanjutnya data yang diolah tersebut diberi makna yang rasional dengan mematuhi prinsip-prinsip logika untuk memperoleh kesimpulan-kesimpulan yang bersifat kritis.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini mencoba untuk mengetahui bagaimana kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dalam Pelayanan Perizinan. Adapun indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Kelima indikator ini digunakan penulis sebagai sarana untuk mengetahui apa saja yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul pada Tahun 2016-2017.

Pertama, dari segi produktivitas, Dengan jumlah izin yang dilayani di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, tentu saja hal ini memerlukan dukungan sumberdaya manusia yang cukup dan memadai agar tugas dapat terlaksana dengan baik. Adapun jumlah personil di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul adalah 36 (tiga puluh enam) orang. Menurut ibu leny sebagai pegawai Dinas, mengatakan bahwa untuk masalah SDM di dinas ini belum memadai, jadi masih memerlukan SDM.

Kemudian selanjutnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, barang atau jasa yang dihasilkan adalah berupa berkas atau surat perizinan yang mana hal ini sesuai dengan surat perizinan yang diminta oleh masyarakat sebagai pemohon surat izin yang diperoleh dengan melalui tahapan-tahapan yang telah ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul tersebut. Dalam penetapan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul yaitu sesuai dengan kedudukan, tugas dan fungsi serta kewenangan yang ada. dapat dilihat bahwa kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dikategorikan baik. Hal ini terbukti dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang bernilai tinggi yaitu pada tahun 2016 mencapai hasil 78,99 dan tahun 2017 mencapai 84.25 (rincian terlampir), dimana

ini berarti sudah sangat baik. Selain dilihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat juga dilihat dari target yang dicapai dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dikategorikan belum baik. Hal ini terbukti dari hasil Realisasi dengan target yang seharusnya 1-7 hari kerja namun hasil yang telah di capai oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul tersebut belum sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Kedua, Kualitas Pelayanan, Pengukuran kualitas pelayanan organisasi publik dilakukan untuk mengukur seberapa jauh tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Kualitas harus diberikan secara maksimal tanpa pandang bulu dan faktor lain nya. menurut Ibu Leni sebagai Kepala Seksi Pelayanan dan Informasi mengatakan bahwa, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu di Kabupaten Bantul berusaha memuaskan masyarakat dengan cara melakukan pelayanan semaksimal mungkin, kita juga mempunyai kesepakatan untuk standart pelayanan, supaya masyarakat tidak mengeluh karna semua sudah sesuai dengan standart pelayanan yang ada. dapat dilihat bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul juga menetapkan standar pelayanan untuk melayani masyarakat semaksimal mungkin.

Kemudian selanjutnya mengenai sarana dan prasarana Sarana dan prasarana dapat dikatakan baik apabila telah memiliki fasilitas kerja yang cukup, peralatan kerja dan fasilitas pendukung yang lengkap. Sarana dan prasana dapat dikatakan lengkap jika telah memiliki ruang tunggu, tempat informasi, komputer, printer, alat tulis dan pendingin ruangan. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap akan menjadi faktor pendukung dalam melaksanakan pelayanan. Berbicara tentang sarana dan prasarana, Bapak Agus sebagai

pemohon izin mengatakan bahwa, mengenai sarana dan prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sudah lengkap dan masih layak digunakan. Selain itu, berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di lokasi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul telah memiliki sarana dan prasarana yang bisa dikatakan cukup baik. Hal ini terbukti dengan tersedianya fasilitas yang lengkap, yaitu tersedianya ruang tunggu, tempat informasi, komputer atau laptop, alat tulis serta tersedianya alat pendingin ruangan. Sehingga, dengan tersedianya fasilitas-fasilitas tersebut, sarana dan Prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sudah baik dan lengkap.

Kemudian selanjutnya, Sikap petugas dalam memberikan Pelayanan harus sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum dimana petugas harus memberikan Pelayanan yang baik dari segi sikap maupun perilaku. Untuk mengetahui perilaku petugas pelayanan terhadap masyarakat dapat diketahui melalui hasil wawancara sebagaimana dikatakan oleh bapak Bahrudin sebagai Pemohon Izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul mengatakan bahwa, Dalam proses pelayanan, sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah menunjukkan perilaku yang ramah, sopan, dan mudah berkomunikasi. Saya sendiri sebagai pengguna pelayanan perizinan sudah merasa sangat terbantu dengan perlakuan petugas pelayanan ini. Melihat pernyataan di atas, dapat memberikan gambaran bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah berjalan baik, baik dari sikap perilaku maupun dari tutur bahasa dalam proses pelayanan.

Selanjutnya Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah sebagai pemberi jasa pelayanan diharapkan memiliki sikap yang disiplin, ramah dan sopan. Apalagi pelayanan yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat harus dapat memberikan yang menyenangkan dihati masyarakat. Rasa menyenangkan tersebut dapat diwujudkan

melalui sikap yang ramah, tutur bahasa yang sopan, penampilan, lincah dan gesit. Sehingga masyarakat merasa senang dan merasa puas. Sejalan dengan hal tersebut para pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sebagai pemberi jasa pelayanan dalam menerapkan sikap disiplin selalu membuka dan memulai jam pelayanan selalu tepat waktu. Sebagaimana yang disampaikan oleh ibu leny, Untuk urusan jam buka kantor kita selalu tepat waktu, jam 07.00 itu kantor sudah buka, dan juga kita sudah bisa memulai memberikan pelayanan ke pelanggan yang datang. Kemudian, untuk hal mengenai sikap sopan dan ramah, Bapak Daryanta juga menjelaskan bahwa, Pegawai disini wajib memiliki sikap yang ramah, sopan dan disiplin itu sudah menjadi keharusan karna kita kan melayani masyarakat. Maka dari itu harus ramah, sopan agar masyarakat merasa dilayani dengan baik. Disini juga ada sanksi bagi pegawai yang tidak sopan, tidak ramah. Juga ada reward bagi pegawai yang bersikap baik, ramah, dan sopan. Dengan demikian, berdasarkan uraian diatas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sudah menerapkan prinsip kenyamanan tersebut dengan baik.

Ketiga, Responsivitas, pengukuran responsivitas dinilai dari kualitas pelayanan Dari hasil wawancara penulis dengan Ibu Leny sebagai Kepala Seksi Pelayanan dan Informasi mengatakan bahwa, Petugas mampu memberikan penjelasan yang sedetail-detailnya kepada para pemohon yang kurang memahami prosedur pelayanan yang diberikan. Sedangkan hasil wawancara dari pemohon izin dengan Ibu Ijah mengatakan bahwa, Tingkat kepedulian petugas kepada masyarakat pemohon izin menurut saya sudah bagus, petugasnya ramah. waktu pertamakali saya kesini kan belum tau prosedurnya ya petugas sudah cukup mampu memberikan penjelasan kepada saya. Dalam pengamatan penulis selama penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, pemohon atau masyarakat yang

belum mengetahui atau pertama kali memajukan pertamakali memajukan permohonan izin ia tidak mengetahui langkah prosedurnya, sehingga petugas staf dibidang informasi mengarahkan dan menginformasikan tata cara atau mekanisme pelayanan yang ada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

Selanjutnya, tanggapan terhadap kritikan dari masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Daryanta selaku staf seksi pengaduan beliau mengatakan bahwa, Kami selaku pegawai kantor di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sangat senang hati menerima kritik dan saran dari masyarakat, selagi kritikan tersebut bermanfaat terhadap Dinas Penanaman Moda dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Dari hasil wawancara dengan Bapak Daryanta ditarik kesimpulan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul juga menerima kritik dan saran yang disampaikan oleh pihak masyarakat/pemohon perizinan tersebut merupakan suatu kritikan yang sifatnya membangun dalam artian kritikan yang disampaikan merupakan masukan yang sangat berguna untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul untuk memperbaiki kesalahan ataupun kekurangannya. Sehingga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dapat meningkatkan kualitas kinerja baik dari pegawai sebagai satuan kerja atau bahkan untuk meningkatkan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul secara umum agar lebih terpercaya bagi masyarakat Bantul, bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu dalam melayani masyarakat cukup memuaskan.

Keempat, Responsibilitas, Responbilitas menjelaskan bagaimana prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. mekanisme yang telah dibuat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul ini juga

dinilai cukup mudah dipahami dan mudah dilaksanakan serta tidak berbelit-belit. Karena masyarakat secara langsung diarahkan oleh petugas pemberi pelayanan dalam mengurus serta menjalankan proses yang diberikan. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Leny bahwa, Sebenarnya mudah dan tidak berbelit-belit. Pemohon memperoleh informasi dari meja pelayanan, kemudian memasukkan berkas yang telah dilengkapi ke front office, lalu beberapa hari kemudian pemohon bisa mengambil hasil di Tata Usaha. Kemudian hal yang sama terkait prosedur juga disampaikan oleh Ibu Indah selaku pemohon izin bahwa, Mudah cuma datang masukkan berkas. habis itu datang lagi setelah beberapa hari. Berdasarkan penjelasan dari narasumber tersebut, prosedur yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul bisa dikatakan sangat sederhana dan sudah cukup jelas.

Kelima, Akuntabilitas, Akuntabilitas yang ingin dilihat dalam penelitian ini adalah seberapa jauh keterbukaan pegawai dalam bekerja, serta kedisiplinan para pegawai, agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan lebih baik lagi untuk kedepannya. Bagian Pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul merupakan bagian yang menangani keluhan-keluhan dari masyarakat. Layanan pengaduan dapat dilakukan melalui kotak pengaduan atau dengan mendatangi langsung ke bagian pengaduan. Selain itu, pengaduan juga dapat dilakukan melalui website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh petugas penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dalam menyelesaikan permasalahan dan keluhan masyarakat selama masa layanan adalah dengan membentuk satuan tugas percepatan perizinan. Seperti yang telah disampaikan oleh Ibu Leny bahwa, pertanggungjawaban kami setelah menerima keluhan dari masyarakat yaitu dengan membentuk satgas percepatan perizinan. Dari

wawancara diatas, bentuk pertanggungjawaban yang diberikan yaitu dengan membentuk satuan tugas percepatan perizinan. Jadi, ketika ada keluhan dari pelanggan, petugas pelayanan akan menganalisa yang menjadi penyebab dari permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggannya, kemudian petugas pelayanan akan merespon dan membentuk satuan tugas percepatan perizinan sebagai respon dan pertanggungjawaban kepada pelanggannya yang memberikan keluhan.

Adapun faktor-faktor yang dapat dilihat dalam mempengaruhi kinerja khususnya kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul pada peelayanan perizinan, yaitu dari segi faktor kemampuan, motivasi, dan faktor lingkungan yaitu:

Pertama, Kemampuan, Kemampuan seorang pegawai adalah salah satu faktor penting ketika membahas suatu kinerja. Tanpa ada keahlian yang sesuai dengan kemampuan diri seorang maka pegawai tidak akan mampu bekerja secara maksimal. Dari itu kemampuan bisa menjadi salah satu faktor pendukung atau penghambat. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Agus sebagai salah satu pemohon izin beliau mengatakan, bahwa Untuk masalah kemampuan petugas, saya rasa petugas disini sudah mampu untuk melayani pengunjung dengan baik mbak, misalnya membantu pemohon yang belum mengerti tentang persyaratan apa saja yang digunakan, atau mengenai prosedur atau cara yang digunakan. Berdasarkan hasil wawancara diatas, petugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sudah mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Adapun yang dikatakan oleh Ibu Leny bahwa, Untuk kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kita ada bimtek (bimbingan tehnik), jadi ada bimbingan tehnik setiap satu tahun sekali, materinya ada tentang perizinan, juga ada

tentang customer service bagaimana cara menanggapi pemohon. Jadi semua pegawai wajib mengikuti bimbingan tehnik ini. Berdasarkan hasil wawancara terkait kemampuan, disimpulkan bahwa faktor pendukung dalam kinerja agar berjalan dengan baik adalah semua pegawai wajib mengikuti bimbingan teknik, agar pegawai mampu menjelaskan dan menyelesaikan permohonan terkait pelayanan perizinan terhadap pemohon.

Kedua, Motivasi, Motivasi merupakan suatu kehendak atau kemauan yang bersumber dari dalam diri seseorang yang mengakibatkan seseorang itu dapat melakukan sesuatu dengan penuh pengabdian dan bersungguh-sungguh demi tercapainya tujuan. Adapun yang dikatakan oleh Ibu Leny bahwa, Pendorong kami bahwa masalah yang kami bisa selesaikan dan dapat membantu masyarakat sudah menjadi motivasi sendiri serta adanya tingkat kepuasan tersendiri bagi kami. Jadi ketika kami bisa memberikan pelayanan serta membantu pemohon sudah merupakan tingkat kepuasan tersendiri. Motivasi juga mempengaruhi faktor kinerja karena instansi merasa jika dapat membantu pemohon sudah menjadi motivasi sendiri dan memiliki tingkat kepuasan dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat/pemohon izin.

Ketiga, lingkungan, Lingkungan merupakan salah satu hal yang sangat mempengaruhi dalam suatu kinerja seseorang, apabila lingkungan tidak dapat mendukung maka kinerja dapat melemah dan sebaliknya apabila lingkungan mendukung maka kinerja seseorang dapat membaik. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Leny beliau mengatakan bahwa, Hubungan dengan masyarakat terjalin sangat baik mbak, kita kan memberi pelayanan kepada masyarakat, jadi kita harus menjalin hubungan baik terhadap masyarakat. Jika terjadi konflik sesama pegawai atasan yang akan membantu untuk menyelesaikan agar masalah tidak berkepanjangan, kita juga ada meeting seminggu sekali

setiap hari senin setelah apel, jadi setiap ada permasalahan bakal kita selesaikan pada waktu meeting. Hubungan kita sangat terjalin bagus karena kita kan saling membantu agar semuanya berjalan dengan baik.

Lingkungan mampu mempengaruhi faktor kinerja karena instansi dengan masyarakat harus menjalin hubungan dengan baik, dibuktikan dengan adanya saling membantu satu sama lain sehingga pelayanan sampai sekarang berjalan sesuai dengan yang diharapkan, serta jika ada masalah mereka dapat menyelesaikan tanpa berkelanjutan.

5. Kesimpulan dan Saran

a. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul belum memiliki kinerja yang baik, hal ini dapat diukur melalui indikator produktivitas input dan output. Input diukur melalui SDM yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. SDM yang ada saat ini berjumlah 36 orang, dimana hal ini belum cukup memadai dalam melaksanakan kegiatan/program pelayanan perizinan. Kemudian output pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Kabupaten Bantul adalah berupa berkas atau surat izin pemohon. Dari target yang telah ditetapkan yaitu meraih kepuasan masyarakat dan meningkatkan proses pelayanan perizinan. Hasil yang diperoleh telah memenuhi belum memenuhi target yaitu 1-7 hari namun hasil realisasi tersebut lebih lama dari target.

2. Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dikategorikan baik. Hal ini terbukti dari prosedur yang diterapkan oleh Dinas tersebut. Selain itu dalam menerapkan kejelasan, Dinas tersebut sudah memberikan kejelasan akan persyaratan dan biaya administrasi. Kemudian sarana dan prasarana di Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul juga dikategorikan sudah baik, dengan ruang tunggu yang nyaman, dan sudah lengkap.

b. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, terdapat beberapa saran yang bisa diberikan, yaitu:

1. Untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Sebagai informasi tambahan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul mengenai Kinerja Pelayanan Perizinan sebaiknya lebih meningkatkan kualitas SDM dan proses pelayanan agar sesuai dengan target yang ada.

2. Untuk Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sebaiknya lebih ditingkatkan lagi.

6. Daftar Pustaka

Buku

Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.

Yogyakarta: UGM Press.

Hamdi, 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM perss.

Koentjaraningrat. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat, PT gamedia, Jakarta, 1991*.

Ramaito, Winarsih, Septi, Atik, 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka.

Sinambela.2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.

Supranto, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan : Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Rineka

Cipta, Jakarta.

Jurnal dan Skripsi

Irawan, Dedi Yuda. *Kinerja Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Pada Dinas Kesehatan*

Kabupaten Tulang Bawang Barat 2011-2014). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Tobhari, Arie. *Analisis Kinerja Dinas Perijinan Kabupaten Bantul (studi kasus dalam Pengurusan Izin Investasi atau Penanaman Modal di Kabupaten Bantul Tahun 2012)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Munandi, Rianzis. *Analisis Kinerja Organisasi Pelayanan Publik (studi kasus di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu kabupaten bantul tahun 2008-2009)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Perundang-Undangan

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Pemerintah Daerah Otonom diseluruh Indonesia.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang.

Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

MENPAN No. 63 Tahun 2004.

Web

http://perijinan.bantulkab.go.id/index.php?module=berita&menu=DetailBerita&id_berita+47

<http://eprints.uny.ac.id/8608/>

<http://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik.html>

thesis.umy.ac.id

etheses.uin-malang.ac.id

repository.usu.ac.id

<http://www.bantul.go.id>