

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik**

Negara mempunyai kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk agar terpenuhinya hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Pelayanan publik sendiri sesuai dengan fungsi dari pemerintah sendiri yang ada untuk melayani masyarakat .

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas. Norma hukum ini digunakan sebagai dasar terselenggaranya pelayanan publik yang tentunya harus adil, transparan, akuntabel. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara

dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Dengan adanya alasan diatas maka terbentuklah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Tujuan terbentuknya Undang-Undang ini adalah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mewujudkan tujuan yang sangat bagus tersebut tentunya ada berbagai indikator yang bisa digunakan untuk mengukur sejauh mana Undang-Undang ini diterapkan.

Untuk melihat sejauh mana implementasi dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ini maka penulis menggunakan asas yang terdapat dalam undang-undang ini sebagai indikatornya. Asas tersebut terdiri dari:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;

6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu, dan;
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan dari Asas tersebut akan penulis analisis satu persatu sehingga akan terlihat sejauh mana implementasi Undang-Undang ini berhasil diterapkan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman Tahun 2016.

### **1. Kepentingan Umum**

**Kepentingan Umum (1)** adalah kepentingan bangsa dan negara dan/atau kepentingan masyarakat luas demi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat serta tercapainya tujuan pembangunan nasional. Pasal 1 Angka 5 Undang-undang Nomor 28 Tahun 1997 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesi..

**Kepentingan Umum (2)** adalah kepentingan masyarakat dan/atau kepentingan bangsa dan negara demi terjaminnya keamanan dalam negeri. Pasal 1 Angka 7 Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

**Kepentingan Umum (3)** adalah kepentingan bangsa, negara, dan masyarakat yang harus diwujudkan oleh pemerintah dan digunakan sebesar-besarnya

untuk kemakmuran rakyat. Pasal 1 Angka 6 Undang-undang Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Pengadaan Tanah Bagi Pembangunan Untuk Kepentingan Umum.

Dari berbagai definisi tentang kepentingan umum diatas pada dasarnya mengandung pengertian bahwa kepentingan umum adalah kepentingan seluruh masyarakat yang tidak boleh mendiskriminasikan satupun warga Negara, karena pada dasarnya setiap orang yang hidup mempunyai hak dan kewajiban yang sama dimata hukum. Dalam penelitian ini maka jelas seharusnya Pemerintah Kabupaten Sleman memberikan pelayanan yang sama kepada setiap masyarakat yang melakukan pengurusan perijinan di Kabupaten Sleman. Pelayanan yang sama ini harus dibuktikan bahwa dalam pelayanan yang diberikan baik itu masyarakat biasa maupun pemilik perusahaan besar sekalipun harus melaksanakan mekanisme yang sama dalam kepengurusan perijinan yang ada. Pelayanan yang dilaksanakan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman disebutkan telah sesuai dengan asas kepentingan umum, hal ini disampaikan langsung oleh Bapak Nardi selaku Kepala Bagian Pemerintahan DMPPT Kabupaten Sleman yang menyampaikan :

*“Dalam penerapan pelayanan kami sepenuhnya berdasarkan SOP yang ada mas, jadi dalam melakukan pelayanan tentunya tidak ada mendahulukan kepentingan pribadi/golongan jadi semuanya sama dalam menerima pelayanan perijinan, serta jika ada masyarakat yang kurang paham tentang tata cara pengajuan perijinan sudah ada loket khusus yang masyarakat bisa gunakan untuk mencari informasi maupun bertanya mengenai mekanisme pengajuan perijinan yang ada di DMPPT Kabupaten Sleman”<sup>24</sup>*

---

<sup>24</sup> Nardi, kepala Kepala bagian Pemerintahan, Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, 16 Maret 2017

Berdasarkan informasi yang telah disampaikan oleh Bapak Nardi tersebut terlihat bahwa DPMPPT Kabupaten Sleman telah mempunyai komitmen yang jelas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan umum. Dengan dilaksanakannya asas ini maka diharapkan apa yang disampaikan oleh Bapak Nardi bisa benar-benar terwujud sehingga tidak ada masyarakat biasa dalam pelayanan dipersulit sedangkan masyarakat yang mempunyai banyak uang dipercepat. Tetapi melihat apa yang disampaikan oleh Bapak Nardi maka hal ini bisa dihindari terjadi di Kabupaten Sleman dan akhirnya akan tercipta iklim birokrasi yang sehat.

Selain data wawancara yang disampaikan oleh narasumber penulis juga mempunyai data sekunder yang digunakan untuk meperkuat pernyataan yang dilontarkan oleh narasumber benar adanya . Hal ini dengan adanya loket khusus yang disediakan oleh DPMPPT Kabupaten Sleman sehingga masyarakat yang kebingungan bisa berkonsultasi mengenai syarat apa saja yang diperlukan dalam melakukan pengurusan izin di DPMPPT Kabupaten Sleman.

Gambar 1

### Loket Khusus Konsultasi Perizinan



Sumber : Dokumen Penulis, 2017

Dengan adanya loket tersebut maka diharapkan masyarakat dapat jelas dalam melakukan pengurusan ijin sehingga tidak perlu masyarakat melakukan perijinan dengan menggunakan biro jasa ataupun bantuan-bantuan lainnya. Hal ini juga secara langsung disampaikan oleh Bapak Nardi yang menyatakan:

*“Adanya loket untuk konsultasi ini diharapkan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat terutama meningkatkan minat masyarakat dalam melakukan pengurusan perizinan langsung dan tidak diwakilkan, karena selama ini banyak masyarakat yang melakukan perizinan yang karena merasa sulit dalam proses persyaratannya lebih memilih mewakili. Padahal yang terjadi hanya karena mungkin masyarakat tidak tahu syarat-syaratnya sehingga dengan adanya loket konsultasi perizinan ini diharapkan mampu mendorong masyarakat untuk mengurus izinnnya secara mandiri”.*<sup>25</sup>

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh Bapak Nardi tersebut juga semakin memperjelas bahwa DPMPTSP kabupaten Sleman mempunyai komitmen yang nyata dalam mendorong masyarakat untuk mengurus

---

<sup>25</sup> Nardi, Kepala bagian Pemerintahan, Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, 16 Maret 2017

perizinannya secara mandiri. Dengan kemudahan yang diberikan serta berbagai sarana pendukung yang ada adalah tujuannya untuk memberikan pelayanan yang maksimal demi terciptanya kepentingan umum yang merata serta tidak ada diskriminasi dengan mementingkan orang/golongan tertentu karena pada asas dan prinsipnya setiap masyarakat mempunyai kepentingan umum yang sama dimata hukum.

## **2. Kepastian Hukum**

Kepastian hukum yang dimaksud disini adalah bahwa dalam pelaksanaan pelayan harus sesuai dengan Undang-Undang maupun peraturan lainnya yang sah. Sehingga dalam melakukan pelayanan harus jelas, terukur, dan tentunya transparan. Kepastian hukum ini menjamin setiap masyarakat juga mempunyai kedudukan yang sama di depan hukum tanpa melihat status sosial dalam hal utamanya pengurusan perizinan. Dalam pelaksanaannya Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman berstadar dari adanya SOP yang berlaku sehingga dalam pelaksanaannya dapat berjalan secara jelas .

Standart Operational Prosedur yang dimiliki oleh DPMPT Kabupaten Sleman sejauh ini ada 10 SOP yang berkaitan dengan pelayanan perizinan, sehingga setiap penanganan perizinan prosesnya berjalan dengan jelas. Adanya SOP ini tentunya memberikan kejelasan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, sehingga tidak terjadi ketidakjelasan pelayanan yang membuat masyarakat bingung ataupun membuat pegawai dari DPMPT bingung dalam melakukan pelayanan.

### 3. Kesamaan Hak

Kesamaan hak dalam pelayanan publik mengandung pengertian bahwa dalam melakukan pelayanan tidak boleh melakukan diskriminasi baik secara ras, agama, kondisi fisik, suku, *gender* serta kondisi ekonomi. Hal ini mengandung pengertian bahwa dalam melakukan pelayanan pegawai dituntut mampu bersikap profesional dan harus bisa melayani dengan baik dan ramah dengan tidak melakukan pembedaan perlakuan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman dalam pelaksanaannya sudah terlihat melaksanakan asas kesamaan hak ini, hal ini dengan adanya sistem antrian dengan satu pintu yang artinya siapapun dan dari kelas ekonomi apapun dalam pengajuan perizinan akan lewat antrian yang sama .

Antrian yang dimaksud adalah dengan menggunakan sistem nomor antrian yang sudah elektronik sehingga memudahkan masyarakat dalam mengambil antrian. Dalam pelaksanaannya juga masyarakat dibantu oleh Bapak Satpam yang setiap saat siap memberikan bantuan jika masyarakat mengalami kesulitan dalam mengambil antrian, karena pada pelaksanaannya ada 4 jenis antrian yaitu antrian loket informasi izin, loket pengajuan izin, loket pengajuan izin dengan kuasa, serta loket pengambilan izin. Dari keempat loket tersebut semuanya harus dilakukan dengan antrian sehingga tidak bisa saling mendahului ataupun memesan nomor antrian.

“Dalam pelaksanaan pelayanan di DPMPPT kami mengedepankan persamaan hak setiap ,masyarakat yang melakukan pengurusan izin, sehingga tidak ada pembedaan perlakuan berdasarkan gender, ras, sara, maupun status ekonomi yang dimiliki, karena pelayanan kami berdasarkan

keadilan sosial jadi setiap orang mempunyai kesamaan hak dan kesamaan perlakuan sesuai SP yang kami jalankan”<sup>26</sup>

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh Bapak Nardi terlihat bahwa DPMPPT tidak memberlakukan perbedaan pelayanan kepada masyarakat. Semua masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai hak mereka tidak ada perbedaan kelas antara golongan kaya dengan golongan ekonomi yang kurang mampu. Diharapkan dengan sistem antrian satu pintu ini maka proses pelayanan akan berjalan dengan lancar serta tidak menimbulkan kecemburuan sosial, karena sampai sekarang masih ada beberapa tempat yang cenderung melakukan perbedaan pelayanan antara si kaya dan si miskin.

#### **4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Keseimbangan hak dan kewajiban merupakan hak setiap umat dan kewajiban setiap pemberi layanan. Dalam menyeimbangkan hak dan kewajiban pemberi layanan tidak boleh membeda-bedakan, artinya orang yang memiliki hak maka harus diberikan sesuai dengan haknya, dan pemberi layanan yang memiliki kewajiban harus berkewajiban memberikan hak-hak mereka dengan baik sesuai dengan kadarnya, sehingga tidak terjadi kesenjangan atau perbedaan dalam sebuah pelayanan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sleman harus menyamakan hak masyarakat dan memberikan kewajiban dengan cara melayani secara sebaik mungkin. Pelayanan yang baik tidak hanya dengan

---

<sup>26</sup> Nardi, kepala Kepala bagian Pemerintahan, Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, 16 Maret 2017

cara ramah kepada masyarakat, melainkan juga memberikan fasilitas yang baik serta melayani sesuai dengan nomor antrian.

Kesamaan hak dan kewajiban sudah dicerminkan oleh DPMPPPT Kabupaten Sleman dengan adanya fasilitas yang baik, bahkan khususnya untuk kaum rentan dan difabel. Terlebih juga pelayanan yang ramah-ramah dan fasilitas berupa kotak saran untuk menuangkan aspirasi masyarakat berkaitan dengan kewajiban DPMPPPT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang mengajukan ijin usaha maupun ijin-ijin yang lain.

Kesamaan hak dan kewajiban di DPMPPPT Kabupaten Sleman juga di cerminkan dengan adanya teler atau loket bagi pemohon sendiri dan kuasa pemohon. Maksud dari loket ini bertujuan agar pemohon sendiri dapat mandiri mengajukan ijin nya dan tidak mengantri sama dengan birojasa-birojasa yang mengajukan proses ijin juga.

## **5. Keprofesionalan**

Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian aparatur yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki aparatur, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreatifitas. Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh aparatur pemerintah adalah usaha menampilkan profesionalitas, etos kerja tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai

dengan aspirasi masyarakat yang bebas dari nuansa Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Agar birokrasi dapat memberikan pelayanan yang baik, maka diantara sepuluh prinsip *good governance* ada 3 (tiga) nilai administratif manajerial mendasar yakni : efektifitas, efesiensi dan profesionalisme.<sup>27</sup>

Profesionalisme yang ada di DPMPPT Kabupaten Skeman dapat dilihat dari tingkat pendidikan aparatur pelayanan perizinan , kecepatan pelayanan yang diberikan, keefektifan dalam pelayanan serta bagaimana cara aparatur pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat. Profesionalisme juga ditunjukkan dalam hal pelayanana, dimana dari penelitian yang dilakukan penulis memperlihatkan bahwa dalam pelayanan petugas yang ada tidak melakukan pembeda-bedaan pelayanan dan secara maksimal memberikan pelayanan. Hal ini juga disampaikan oleh masyarakat yang sedang melakukan pengurusan perijinan dimana penulis melakukan wawancara dengan Bapak Untung yang menyatakan :

“Dalam hal pelayanan sudah sangat bagus mas, fasilitas yang ada juga sangat baik, profesionalitas pegawai juga meningkat dibandingkan dengan ketika berada di kantor yang lama. Sekarang semua petugas sudah melakukan pelayanan secara ramah dan baik sehingga saya sebagai masyarakat juga merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan”

Dari apa yang disampaikan Bapak Untung terlihat bahwa pegawai DPMPPT sudah menjalankan tugasnya dengan professional, baik itu secara ramah maupaun dengan kemampuan yang ada maka proses perizinan yang ada dapat berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan di DPMPPT sekarang sudah ada

---

<sup>27</sup> Widodo, 2005. “*Pembaharuan Otonomi Daerah*”, Yogyakarta, APMD Press, hlm 315

8 loket yang dibagi menjadi loket informasi izin, loket pengurusan izin mandiri, loket pengurusan izin dengan surat kuasa, serta adanya loket pengambilan izin yang sudah jadi. Sehingga dengan adanya loket-loket ini masyarakat dapat jelas dalam mengurus perizinannya baik itu alurnya maupun juga syarat-syarat apa yang diperlukan.

Lebih lanjut dengan pemasangan alur pengurusan izin, adanya SOP yang diberlakukan di DPMPTT Kabupaten Sleman memudahkan masyarakat, selain itu ketika memasuki kantor masyarakat akan langsung diarahkan oleh Bapak Satpam yang dengan ramah dan sabar mengarahkan masyarakat dalam mengambil nomor antrian untuk nantinya menunggu panggilan dari loket yang dituju. Dengan saling terhubungnya pelayanan dari mulai masyarakat masuk sampai masyarakat keluar tujuannya adalah untuk mempermudah serta memberi pelayanan yang maksimal bagi masyarakat.

Gambar 2 Wawancara dengan Masyarakat



Sumber : Dokumentasi Penulis

Berdasarkan penjelasan yang telah disebutkan diatas dapat disimpulkan pelayan dari DPMPPPT Kabupaten Sleman dalam hal pelayanan perizinan dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat baik dari kualitas pegawai di DPMPPPT, dari pelayanan yang diberikan, dari kecakapan petugas pemberi pelayanan serta dari kualitas fasilitas yang ada di DPMPPPT. Dari semua komponen tersebut yang saling berkaitan maka dapat disimpulkan apabila semua komponen tersebut telah dipenuhi akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik dan tentunya fungsi dari birokrasi pemerintahan yang tugas utamanya melayani masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik.

## **6. Partisipatif**

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 dalam Undang-undang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai pengguna pelayanan publik, masyarakat mempunyai hak untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan publik yang tidak sesuai standar dan prosedur melalui mekanisme pengaduan masyarakat (*public complaint*), sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 18 UU Pelayanan Publik yang mengatur mengenai hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik.

Penyampaian keluhan ini merupakan salah satu bentuk partisipasi yang digunakan masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran maupun opini yang bersifat membangun kepada DPMPPPT Kabupaten Sleman. Dengan

disediakannya kotak aduan, maupun *website* yang bisa digunakan masyarakat sebagai fasilitas dalam menyampaikan keluhannya maka hal ini dapat dikatakan bahwa DMPPT sudah berupaya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menerima pelayanan pengurusan perizinan di Kabupaten Sleman.

Adanya fasilitas ini disampaikan langsung oleh Bapak Nardi selaku Kepala Bagian Pemerintahan DMPPT Kabupaten Sleman yang menyampaikan :

*“Masyarakat bisa menyampaikan keluhan, saran, opini serta aduannya lewat berbagai fasilitas yang telah kami siapkan, baik itu secara langsung lewat kotak aduan, ataupun secara tidak langsung lewat website DMPPT Kabupaten Sleman. Dalam penerapannya pun setiap aduan yang masuk pasti kami proses dan data yang kami dapat ditahun 2016 saja ada aduan serta yang sudah diproses mencapai 0“<sup>28</sup>*

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh Bapak nardi terlihat bahwa selama tahun 2016 sudah ada aduan yang disampaikan masyarakat dan hasilnya sudah ditindak lanjuti. Dengan adanya fasilitas ini maka masyarakat akan lebih merasa dilayani dengan baik karena setiap hal yang dirasa tidak sesuai dengan peraturan yang ada bisa masyarakat laporkan. Salah satu aduan dari masyarakat yang bisa digambarkan sebagai contoh adalah aduan dari Bapak Damar Wiyono pada tanggal 02/02/2016 yang melakukan aduan lewat surat dengan kasus pengaduan indikasi penipuan, elegalitas, dan pelanggaran etika bisnis sindikat MLM (*Multi Level Marketing*) CV.Sinar Khatulistiwa.

Laporan tersebut langsung diproses dan hasilnya adalah sudah dicek dilokasi dan menyatakan belum berizin, baru sampai ketahap proses izin gangguan di Pemerintah Kota Yogyakarta. Dengan adanya informasi ini berarti

---

<sup>28</sup> Nardi, kepala Kepala bagian Pemerintahan, Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, 16 Maret 2017

terlihat bahwa aduan yang masyarakat layangkan ini tidak hanya diabaikan dan formalistas saja tetapi memang benar-benar ditindaklanjuti dan memang sudah ada bagian khusus yang bertugas untuk melakukan koordinasi serta pengurusan jika didapati laporan masyarakat yang demikian.

Berdasarkan data yang penulis dapatkan di DMPPT Kabupaten Sleman penulis mendapatkan data anggota seksi Pelayanan Pengaduan Bidang Pendaftaran, Informasi, dan Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu yang terdiri dari :

Tabel 1.  
Daftar Anggota Seksi Pelayanan Aduan DMPPT

No	Nama	Jabatan
1	Kus Hermi Ida Nurtanti, SH	Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan Bidang pendaftaran, Informasi, dan Pengaduan DMPPT
2	Atabik Ahmad, SH	Staf Seksi Pelayanan Pengaduan Bidang pendaftaran, Informasi, dan Pengaduan DMPPT
3	Sri Wahyuni Tri Kuntari, SH	Staf Seksi Pelayanan Pengaduan Bidang pendaftaran, Informasi, dan Pengaduan DMPPT

Sumber : DMPPT Kabupaten Sleman, 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat terlihat bahwa terbentuknya tim ini sebagai bentuk untuk menindaklanjuti beragam aduan yang masuk dari masyarakat ke DMPPT Kabupaten Sleman sehingga masyarakat dapat menyampaikan aduannya dan langsung dapat direspon dan mendapatkan solusi. Ditahun 2016 ada 612 berkas masuk dan 503 berkas jadi, dengan demikian keseriusan DMPPT Kabupaten Sleman menanggapi atau menjalankan setiap berkas

sudah dikerjakan dengan semaksimal mungkin. Hal ini dapat dilihat dari prosentase jumlah berkas yang masuk dan berkas yang jadi hanya berselisih sedikit, artinya berkas yang selesai hampir mendekati 100%.

## **7. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif**

Persamaan perlakuan disini mengandung arti bahwa dalam pemberian pelayanan petugas tidak boleh membedakan perlakuan baik itu secara *gender*, ras, suku, maupun status sosial. Persamaan perlakuan ini sangat penting untuk terciptanya kesetaraan perlakuan yang tidak mendiskriminasi suatu kaum ataupun agama lain serta secara bentuk fisik. Dengan pemberian perlakuan yang sama maka tentunya masyarakat akan merasa nyaman dalam melakukan pengurusan perizinan serta akan memenuhi asas yang ada dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Persamaan perlakuan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman dibuktikan dengan semua antrian dijadikan dalam satu tempat sehingga tidak ada pembedaan perlakuan petugas juga dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat tetap secara ramah. Pelayanan yang ramah ini memang sudah menjadi salah satu SOP (Standar Operasional Pelaksanaan) yang harus dilaksanakan oleh setiap petugas yang ada di DPMPPT. Sejalan dengan hal tersebut untuk persamaan perlakuan ini Ibu Sriwahyuni selaku staf seksi pelayanan aduan menegaskan bahwa di DPMPPT masyarakat mendapatkan perlakuan yang sama baik itu dari golongan kaya-sederhana, tua-muda, dari golongan suka apa saja, agama apa saja semua mendapatkan perlakuan yang sama.

“Dalam memberikan perlakuan jelas kami tidak membeda-bedakan dari mana orang tersebut berasal, dari status ekonomi apa, suku apa, agama apa, maupun jenis kelaminnya apa yang menjadi tugas kami adalah dalam pemberian pelayanan semuanya sama dimata hukum dan dimata undang-undang yang berlaku”<sup>29</sup>

Dari apa yang disampaikan Ibu Sri dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan pelayanan semua pegawai di DPMPTT tidak melakukan diskriminasi terhadap masyarakat. Semua masyarakat yang melakukan perizinan mendapatkan hak dan perlakuan yang sama baik itu masyarakat biasa, pejabat, orang kaya, beda rass/suku/agama, dan lain sebagainya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa DPMPTT telah melakukan pelayanan tanpa melakukan diskriminasi dan telah sesuai dengan asas yang ada di Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik .

## **8. Keterbukaan**

Keterbukaan dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam melaksanakan pelayanan public harus memiliki sikap terbuka, dapat diakses masyarakat dengan mudah, mudah dipahami dan mudah dimengerti. Dengan mudah dipahami dan dimengerti sehingga masyarakat dalam mengakses pelayan bisa dengan mudah dan tidak perlu bersusah payah. Hal ini dikarenakan tidak ada gunanya jika adanya pelayanan tetapi justru membuat masyarakat kesulitan dalam mendapatkan pelayanan public. Prinsip adanya pelayanan publik sendiri adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus

---

<sup>29</sup> Sriwahyuni, Staf seksi Pelayanan Aduan, Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, 04 April 2017

keperluannya dan dibantu dengan adanya pegawai pemerintahan yang tentunya kompeten dan professional.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman sudah terbuka dalam memberikan pelayanan perizinan . Hal ini dibuktikan dengan sudah adanya kejelasan SOP dalam setiap pengurusan perizinan yang dalam hal ini sudah ada 10 SOP yang terdapat di DPMPPT Kabupaten Sleman yang sebagai dasar dalam pemberian pelayanan. SOP ini menyangkut pula lama waktu serta adanya retribusi yang harus dibayarkan masyarakat dalam pengurusan perizinan yang ada, sehingga masyarakat akan terhindar dari ketidakjelasan biaya yang ujungnya menjadi pungli yang tentunya akan merugikan masyarakat itu sendiri.

DPMPPT juga telah memperlihatkan gambaran alur proses pengurusan perizinan yang dapat dilihat masyarakat dengan jelas karena dipasang di ruang tunggu masyarakat saat menunggu antrian. Selain adanya alur informasi proses pengurusan perizinan adapula SOP untuk standard pelayanan yang dipasang juga di tempat antrian dalam hal pengurusan izin juga dilakukan secara terbuka dengan adanya loket-loket yang secara jelas dapat masyarakat lihat secara langsung sehingga apabila ada izin yang ditolak atau diterima maka masyarakat juga akan mendapatkan kepastian.

## **9. Akuntabilitas**

Akuntabilitas dalam pelayanan publik mengandung pengertian bahwa setiap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini tentunya

dalam hal keuangan yang dalam pengurusan izin ada beberapa perizinan yang memerlukan biaya hal itu harus bisa dipertanggungjawabkan. Dalam setiap biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam pengurusan izin harus sesuai dengan biaya yang tertera dalam retribusi pengurusan izin.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman dalam melaksanakan pelayanan sudah sesuai dengan undang-undang yang berlaku dalam hal ini untuk biaya pembuatan perizinan secara transparan disampaikan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat tidak mengeluarkan uang lebih diluar dari kewajiban yang seharusnya dibayarkan, dan tentunya tidak terjadi pungli yang akan membebani masyarakat. selain dalam hal pembiayaan dalam memberikan informasi kepada masyarakat DPMPTT juga secara jelas, sehingga apabila ada izin yang lama diroses karena kekurangan syarat maka DPMPTT akan menghubungi pihak pengurus izin untuk memberikan kekurangan yang harus segera dipenuhi untuk menyelesaikannya.

*“Dalam hal akuntabilitas tentunya kami sangat terbuka kepada masyarakat baik itu mengenai informasi biaya pengurusan perizinan sampai dalam menanggapi aduan masyarakat yang izinnnya belum selesai yang dikarenakan faktor kurangnya syarat-syarat maka akan kami segera hubungi masyarakat tersebut agar segera dilengkapi dan dapat segera diterbitkan izinnnya. Untuk aduan kami juga secara terbuka memberikan respon yang DPMPTT langsung kepada pihak pengadu sehingga jelas tindakan yang diambil dalam menangani aduan tersebut”.*<sup>30</sup>

Berdasarkan apa yang disampaikan Ibu Sri dapat dilihat bahwa dalam pelaksanaannya DPMPTT sudah akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan pengurusan izin maka masyarakat dapat memantau

---

<sup>30</sup> Sriwahyuni, Staf seksi Pelayanan Aduan, Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, 04 April 2017

dengan mudah, proses izin sampai mana izin yang diajukan diproses serta dengan kepastian biaya yang ada tentunya akan memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan izin dan dapat memberikan kesan kemudahan dan transparansi kepada masyarakat. Dengan berbagai kemajuan yang ada kedepan seharusnya pengajuan izin dapat masyarakat pantau dari rumah ataupun dari manapun dengan menggunakan telepon pintar maupun peralatan computer yang dimilikinya. Sehingga apabila hal itu sudah dilaksanakan maka akan sangat mudah masyarakat memantau izinnya, serta juga membuat instansi tersebut menjadi lebih akuntabel dan maju dalam hal teknologi..

#### **10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan**

Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dalam pelayanan publik menghendaki bahwa dalam pelayanan harus menyediakan fasilitas yang membantu lansia, ibu hamil, dan penyandang distabilitas, serta adanya perlakuan yang lebih memperhatikan kelompok rentan tersebut yang sedang melakukan proses pelayanan. Sehingga dengan adanya fasilitas khusus maka tentunya akan membantu kelompok berkebutuhan khusus tersebut, serta memperlancar proses pelayanan yang dilakukan di DPMPPPT Kabupaten Sleman.

Pemerintah Kabupaten Sleman melalui DPMPPPT telah menerapkan aturan terkait perlakuan khusus terhadap kelompok remtan. Perlakuan ini disebutkan secara langsung oleh Bapak Nardi selaku Kepala Bagian Pemerintahan DPMPPPT Kabupaten Sleman yang memyatakan :

*“Untuk kelompok rentan disini kami menyediakan berbagai fasilitas yang bisa digunakan oleh baik itu penyandang disabilitas, lansia, maupun ibu hamil, dan menyusui dengan adanya akses jalan masuk yang memungkinkan kursi roda untuk melewatinya, adanya tempat bermain*

*untuk anak-anak, adanya ruang laktasi, kamar mandi yang disetiap sisinya diberikan besi untuk pegangan kelompok difabel dan lansia. Hal ini dilakuakn tetutunya untuk lebih meningkatkan pelayanan serta mewujudkan kantor yang ramah terhadap kelompok rentan”<sup>31</sup>*

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh Bapak Nardi terlihat komitmen yang ada tidak hanya ditunjukkan dari perkataan saja tetapi ketika penulis melakukan observasi langsung terlihat bagaimana fasilitas ini memang benar-benar ada. Hal yang menarik dari pintu masuk untuk memasuki kantor DPMPT Kabupaten Sleman itu telah ada jalan yang bisa dilalui khusus oleh penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda. Untuk membuktikannya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 3. Jalan masuk khusus penyandang disabilitas



Sumber: Dokumentasi Penulis, 2017.

---

<sup>31</sup> Nardi, kepala Kepala bagian Pemerintahan, Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, 16 Maret 2017

Selain adanya akses jalan bagi kursi roda ada juga ruang laktasi yang diperuntukkan bagi ibu Menyusui. Dengan adanya ruangan ini maka bagi masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan dan masih mempunyai anak usia balita bisa menyusui diruangan khusus ini. Terlihat sederhana tetapi ruangan ini sangatlah penting untuk menunjang pelayanan yang baik di DPMPPT Kabupaten Sleman.

Gambar 4,Ruang Laktasi di BPMPT Kabupaten Sleman



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2017

Berdasarkan penjelasan Bapak Nardi serta dari fakta yang penulis dapatkan dilapangan dapat dilihat bahwa Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman telah menerapkan suasana kantor yang layak untuk kelompok rentan. Kelompok rentan sendiri bisa diartikan sebagai lansia, Ibu hamil atau menyusui, masyarakat dengan difabelitas. Dengan adanya fasilitas yang mendukung bagi masyarakat dengan kebutuhan khusus ini selain Pemerintah telah melaksanakan amanat yang ada dalam Undang-Undang juga telah memberikan persamaan hak dan kesederjatan pelayanan kepada kelompok rentan.

Selain dalam hal fasilitas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sleman juga mempunyai terobosan untuk melakukan sistem jemput bola untuk masyarakat dengan kebutuhan khusus yang tidak bisa datang langsung ke Kantor DPMPPPT sendiri. Pemberlakuan sistem jemput bola ini tentunya sangat menarik dan tentunya memudahkan masyarakat dengan kebutuhan khusus yang akan melakukan pengurusan perizinan. Dengan dilakukannya sistem jemput bola ini diharapkan akan meningkatkan partisipasi masyarakat dengan kebutuhan khusus untuk melakukan pengurusan izin secara mandiri dan dengan dibantu langsung dari pihak DPMPPPT Kabupaten Sleman dan bukan dari Biro Jasa maupun perwakilan lainnya yang walaupun diperbolehkan jika adanya surat kuasa tetapi akan lebih baik jika yang melakukan pengurusan dari masyarakat sendiri dan tentunya pasti akan menghemat biaya yang dikeluarkan.

Diharapkan kedepan semua kantor-kantor yang ada dapat meniru apa yang dilakukan oleh DPMPT Kabupaten Sleman, dimana dengan adanya fasilitas ini akan mempermudah saudara-saudara kita yang berkebutuhan khusus untuk merasakan pelayanan publik yang layak. Fasilitas yang ada juga dapat menjadi tolak ukur baik tidaknya suasana kantor pemerintahan dalam mewujudkan kepedulian terhadap masyarakat rentan yang tentunya memerlukan perhatian khusus .

## **11. Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu di DPMPT Kabupaten Sleman pada saat ini saat penulis lihat dari indeks kepuasan masyarakat yakni secara umum mengatakan bahwa sudah dapat dikatakan tepat, hanya saja ada beberapa pengaduan berkaitan dengan ketepatan waktu yang tidak tepat. Hal ini dikarenakan ketidak lengkapannya syarat-syarat izin yang diajukan masyarakat. Sehingga kadang melenceng dari ketetapan waktu yang telah tertera dalam BP (Bukti Pendaftaran). Misal penulis ambil contoh tentang kepengurusan IMB (Izin Mendirikan Bangunan), nah disini ada ketidak tepatan waktu oleh DPMPT Kabupaten Sleman, hal ini juga dikarenakan belum lengkapnya persyaratan yang diberikan DPMPT kepada masyarakat sehingga proses pun terhambat.

Jadi, untuk ketepatan waktu akan kembali ke masyarakatnya lagi, bawasanya masyarakat juga harus teliti dalam memasukan berkas sehingga tidak kekurangan dan mengulangi kembali menyusun berkas tersebut, sehingga waktu tidak dapat sesuai dengan apa yang telah tertera dalam BP. Ketidak tepatan waktu biasanya terjadi akibat persyaratan yang seharusnya dilengkapi oleh

masyarakat pengurus izin tetapi masih belum bisa lengkap. Hal ini disampaikan langsung oleh Bapak Nardi selaku Kepala Bagian Pemerintahan DPMPT Kabupaten Sleman yang menyatakan :

“Untuk ketepatan waktu saya dapat memastikan asalkan syarat yang diberikan dari pihak pemohon sudah lengkap maka pengurusan izin juga dapat dilaksanakan secara tepat waktu sesuai dengan SOP yang ada”<sup>32</sup>

Berdasarkan informasi yang disampaikan Bapak Nardi dapat dilihat bahwa jika seluruh persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan izin lengkap maka masyarakat dapat menerima hasil pengurusan izinnya secara tepat waktu. Berbeda apabila dalam pengurusan izin ada syarat yang belum lengkap maka akan memperlama proses pengurusan izin yang diajukan. Sebenarnya untuk lebih meningkatkan dan memberi kemudahan pada masyarakat dalam melengkapi persyaratan yang ada sudah disediakan loket informasi pengurusan izin yang berguna untuk memberikan kemudahan dalam masyarakat mengetahui syarat-syarat apa yang dibutuhkan dalam meakukan pengurusan izin.

Untuk melihat ketepatan waktu dalam pengurusan perizinan di DPMPT maka penulis juga melakukan konfirmasi wawancara dengan masyarakat yang sedang melakukan pengurusan izin dan secara kebetulan narasumber yang penulis dapat adalah bapak Suyatno yang merupakan Biro Jasa pengurusan izin yang ada di Kabupaten Sleman yang beliau mengatakan :

“Dalam hal ketepatan waktu yakni belum dapat dikatakan tepat, masih banyak beberapa berkas izin yang belum terselesaikan sesuai dengan tanggal yang tertera dalam BP, namun dengan demikian pada saat ini ketepatan waktu yang ada sudah mulai membaik dari pada yang dulu”<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> Nardi, kepala Kepala bagian Pemerintahan, Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, 16 Maret 2017

<sup>33</sup> Suyatno, Biro Jasa yang bergerak dalam pengurusan perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, 04 April 2017

Berdasarkan apa yang disampaikan oleh Bapak Suyatno dapat dilihat bahwa dalam penerapannya masih terjadi ketidaksesuaian waktu pengurusan izin dengan apa yang ada di SOP dengan yang diterima oleh masyarakat. Walaupun kendala utama yang memperlama pengurusan izin adalah ketidaklengkapan persyaratan pengurusan izin tetapi dalam faktanya juga walaupun syarat lengkap terkadang waktu yang diperlukan untuk selesainya izin masih sering terlambat. Pak Suyatno juga menyebutkan izin apabila tidak ditanyakan maka akan lebih lama prosesnya sehingga perlu untuk beberapa hari sekali melakukan konfirmasi sudah sejauh mana izin yang masyarakat ajukan diproses.

Gambar 5.  
Wawancara Penulis Dengan Narasumber



Sumber : Dokumentasi Penulis

## **12. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan**

Kecepatan dalam kepengurusan perijinan di DPMPT Kabupaten Sleman ini dapat kita lihat atau kita ukur dari keluhan-keluhan masyarakat berkaitan

degan kecepatan pelayanan. Nah penulis mengabil salah satu sample dari salah satu Narasumber yakni Bapak Izal, yang menyatakan bahwa;

“Dalam hal ketepatan waktu selama saya mengurus perizinan selama ini dapat saya katakan masih belum sepenuhnya tepat waktu, hanya untuk izin HO (Izin gangguan), SIUP, TDP dapat dikatakan tepat waktu sesuai apa yang tertera dalam BP. Tetapi untuk perizinan lainnya masih sering terlambat bahkan IMB yang saya urus yang seharusnya selesai 30 hari dalam 60 hari baru selesai”<sup>34</sup>

Berdasarkan apa yang telah disampaikan oleh Bapak Izal maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kecepatan dalam kepengurusan izin belum dapat dikatakan cepat secara umum, jadi memang lebih baik alangkah baiknya masyarakat menanyakan proses telah sampai mana pada waktu yang tertera dalam BP dan jika belum selesai pada saat tanggal yang tertera maka masyarakat diharapkan menanyakan berkas tersebut dalam waktu sebulan seali setelah tanggal ditetapkan.

a. Kemudahan

Kemudahan dalam kepengurusan izin di DPMPT Kabupaten Sleman yakni dapat dikatakan mudah. Karena masyarakat dapat melakukan kepengurusan izin dengan dibimbing oleh pihak DPMPT, mulai dari awal hingga sampai persyaratan mencukupi dan dapat masuk berkas tersebut. Persyaratan yang diminta pun tidak begitu menyusahkan masyarakat, karena beberapa persyaratan yang diperlukan dalam bentuk foto copy. Hal ini dikarenakan mengurangi resiko yang tinggi. Bahkan untuk penyandang cacat atau lansia dan ibu menyusui serta ibu hamil terdapat perlakuan yang

---

<sup>34</sup> Izal, Biro Jasa yang bergerak dalam pengurusan perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, 04 April 2017

khusus. Yakni mereka apa bila tidak dapat hadir dalam kantor DPMPPPT Kabupaten Sleman maka pihak DPMPPPT akan melakukan sistem jemput bola, maksud dari jemput bola tersebut pihak yang tidak dapat hadir akan di jemput atau proses kepengurusan izin dapat dilakukan di rumah masyarakat tersebut.

Kemudahan yang ditawarkan selain jemput bola yakni masyarakat dapat bertanya-tanya terlebih dahulu berkaitan dengan izin yang akan masyarakat buat, sehingga masyarakat dapat mempersiapkan persyaratan terlebih dahulu. Dari persyaratan dasar hingga persyaratan yang khusus bahkan hingga ukuran biaya yang akan di perlukan yang akan di perlukan dalam kepengurusan izin tersebut.

b. Keterjangkauan

Keterjangkauan Kantor DPMPPPT Kabupaten Sleman secara jarak, yakni tidak terlalu jauh apabila masyarakat yang mengurus izin berdomisili daerah Sleman, Pandowoharjo, Jalan Kabupaten, Deggung, Jalan Magelang, Kronggahan, Beran, Tirtoadi, Tlogoadi, dan daerah-daerah sekitarnya.

Kemudian keterjangkauan biaya, keterjangkauan biaya di DPMPPPT Kabupaten Sleman sudah sesuai dengan biaya yang ditetapkan dalam SOP. Jadi tidak ada melebihi-lebihkan biaya maupun mengurangi biaya yang telah ditetapkan dalam SOP. Hanya saja apabila setelah tinjau lokasi dan lokasi tersebut menyalahi aturan izin yang di tetapkan maka akan mendapatkan denda. Nah denda tersebut yang kadang tidak terjangkau dan memberatkan

masyarakat. sehingga masyarakat harus meminta keringanan kepada pihak DPMPPPT agar izin dapat turun dan biaya denda dapat dikurangi.

## **B. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.**

Melalui wawancara dengan Kepala Bagian Pemerintahan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPPPT) Kabupaten Sleman, terdapat beberapa faktor-faktor pendukung dan penghambat di Dinas tersebut. Faktor pendukung tersebut meliputi faktor berkaitan dengan fasilitas dan sistem pelayanan yang partisipatif, yang kemudian akan memajukan kinerja karyawan DPMPPPT serta kenyamanan masyarakat yang melakukan aktifitas didalam dinas tersebut. Dalam hal ini maka penulis memaparkan faktor-faktor tersebut.

### **1. Faktor Pendukung**

Fasilitas yang sudah baik menjadikan faktor pendukung sesuai dengan keberlakuan undang-undang dengan realita yang ada dalam lapangan, seperti yang tertera dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yang isinya “Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan”. Dalam hal ini fasilitas yang baik dan khususnya bagi kelompok rentan yang sudah ada mulai dari tangga bagi kaum difabel serta pegangan di toilet dan kemudian sampai sistem jemput bola pun sudah ada, yang biasanya apabila kaum difabel tidak dapat datang mengurus maka pihak perizinan bisa menjemput dan membantu proses pengurusan izin tersebut.

Kemudian dari pada itu antrian bagi para pemohon sendiri dan kuasa pemohon yang di bedakan disini menjadi faktor pendukung. Hal ini agar

mendorong pemohon sendiri mandiri mengajukan permohonannya sendiri tanpa meminta bantuan kepada biro jasa. Selain menghemat biaya, pemohon sendiri mendapatkan antiran sendiri yang tidak begitu antri seperti antrian biro jasa. Pemohon sendiri juga tidak perlu mengeluarkan biaya untuk kuasa pemohon jika mengajukan permohonan perizinan sendiri.

Kemudian faktor pendukung lain yang menjadikan suksesnya DPMPPPT Kabupaten Sleman ini yakni sistem pemantauan proses yang berjalan telah selesai atau belum melalui webset. Masyarakat dapat memantau secara mandiri sehingga masyarakat tidak perlu kembali ke DPMPPPT Kabupaten Sleman untuk menanyakan proses izin yang di masukan telah selesai atau belum. Pemantauan tersebut dapat dilihat melalui internet. Kemudian DPMPPPT Kabupaten sleman memberikan pelatihan khusus bagi tiap karyawan agar dapat meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik.

Partisipatif pelayanan yang diberikan pihak DPMPPPT Kabupaten Sleman kepada pemohon atau masyarakat sudah baik. DPMPPPT selalu merencanakan dan mengevaluasi kinerja karyawan untuk kemajuan dinas tersebut. Salah satu perencanaan yang akan terealisasikan yakni sarana dan prasarana mobilisasi. Dengan akan adanya sarana dan prasarana mobilisasi bagi karyawan DPMPPPT Kabupaten Sleman maka dapat menjadikan pelayanan yang lebih baik lagi. Hal ini dikarenakan pada setiap karyawan akan dibina dan diberikan pengamanan, khususnya untuk pelayanan dan kinerja mereka. Kemudian juga meningkatkan pengamanan bagi dinas

tersebut agar tidak mendapat ancaman maupun kendala baik dari dalam maupun dari luar dinas.

Partisipatif pelayanan kepada masyarakat juga dapat diartikan bahwa setiap pelayanan melibatkan masyarakat, maka terjadi keterbukaan antara DPMPPPT kepada masyarakat sehingga masyarakat mengerti dan memahami prosedur yang digunakan serta proses berkas tersebut telah sampai mana. Kemudian menjadikan pelayanan yang baik dan masyarakat bisa mendapatkan hak nya untuk mengetahui sebuah proses perjalanan perizinan.

Kemudian faktor pendukung yang penting pada waktu yang akan datang Bupati Kabupaten Sleman akan merealisasikan pengurusan izin IMB gratis bagi warga yang tidak mampu. Program yang akan direalisasikan Bupati Kabupaten Sleman ini sangat membantu masyarakat kurang mampu untuk memiliki Izin Mendirikan Bangunan. Hal tersebut agar menjadikan warga Sleman mendirikan bangunan yang berizin, sehingga berkekuatan hukum jika terjadi permasalahan serta mempermudah untuk mengurus izin usaha kedepanya.

## **2. Faktor Penghambat**

### **a. Faktor Kelembagaan**

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam DPMPPPT Kabupaten Sleman bukan merupakan hal fatal dalam kelangsungan setiap proses perizinan yang telah berjalan. Adapun hambatan-hambatan yang ada

yakni salah satunya berkaitan dengan permohonan izin melalui media online. Hal tersebut belum dapat terealisasi karena harus bekerjasama dengan kominfo, sehingga belum terlaksana di DPMPT Kabupaten Sleman, Tetapi secepatnya akan diberlakukan sistem tersebut dengan bantuan kominfo. Rencana ini sudah lama di rencanakan tetapi aplikasi dan kemampuan pegawai yang belum memadai mengenai permohonan izin menggunakan online, serta sarana serta prasarana yang belum memadai pula, sehingga rencana tersebut belum dapat terealisasi.

Kurangnya sosialisasi dalam pelaksanaan pemberian izin sehingga membuat kesalah pahaman terjadi antara pihak-pihak yang terkait. Pihak yang terkait dalam hal ini adalah pemohon izin yang akan melakukan kegiatan dan/atau usaha dengan masyarakat sekitar lokasi kegiatan dan/atau usaha yang akan dibangun oleh pemohon izin. Contohnya adalah permasalahan dalam izin usaha tower, dalam hal ini masyarakat sekitar lokasi pembangunan tower merasa terganggu dengan adanya pembangunan tower tersebut, sedangkan pemohon izin sudah mendapatkan izin dari DPMPT Kabupaten Sleman selaku pihak yang menerbitkan izin dalam hal ini, yang patut disalahkan adalah si pemohon izin karena kurangnya komunikasi kepada masyarakat sekitar guna mendapatkan kesepakatan yang mufakat dan tidak merugikan pihak manapun.

b. Faktor Kesadaran Masyarakat.

Hambatan yang dihadapi DPMPT Kabupaten Sleman yang sedikit signifikan yakni hambatan dari pemohon itu sendiri. Hal tersebut dikarenakan pemohon terkadang belum bisa melengkapi persyaratan sesuai yang telah ditentukan DPMPT Kabupaten Sleman. Contohnya seperti IMB, bagi masyarakat yang ingin mengajukan permohonan izin usaha, langkah awalnya yaitu harus memiliki IMB, akan tetapi tanah yang akan dimintakan izin tersebut statusnya masih tanah sawah atau pertanian, sehingga pihak DPMPT tidak mampu menerbitkan izin. Dalam hal ini pemohon harus mengeringkan tanah tersebut menjadi tanah Pekarangan sehingga dapat diajukan izin untuk usaha, hal tersebut sesuai dengan (Pasal 16 Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 19 Tahun 2001) tentang Izin Peruntukan Penggunaan Tanah

c. Faktor Penegakan Hukum

Penegakan Hukum pada Pasal 4 poin K Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan tentang ketepatan waktu kini belum sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dalam BP. Molornya proses menjadikan banyak keluhan dari masyarakat yang mengajukan proses perizinan di Dinas tersebut.

Hambatan yang di alami DPMPT Kabupaten Sleman berkaitan dengan hal ini adalah banyaknya proses yang masuk dan kurang cepatnya respon masyarakat berkaitan dengan persyaratan-persyaratan yang harus diajukan menyebabkan keterlambatan proses tersebut. Tidak hanya itu hambatan yang dialami juga manajemen organisasi dalam dinas tersebut

belum maksimal maka proses pun menjadi terhambat. Ada beberapa aduan yang menyatakan bahwa “pengajuan IMB telah berjalan 4 bulan yang lalu sejak (februari) 2016 hingga juni 2016 belum selesai, dan saat di konfirmasi ke pihak terkait dalam dinas tersebut tidak menanggapi dengan baik, kesanya tidak ada tanggung jawab” ujar Sri Yulianda melalui pengeisian saran dalam Web. Hal tersebut dapat dilihat bahwa tidak ada keseriusan dalam penanganan sebuah proses izin, jadi untuk mencapai ketepatan waktu terdapat faktor-faktor penghambat seperti yang telah dijelaskan diatas dan hingga saat ini hambatan tersebut masih belum bisa tertangani dengan baik, sehingga hingga saat ini masih sering molor waktunya dari yang telah ditetapkan BP.