

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 1.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

##### 1.1.1. Gambaran Umum Kabupaten Kulon Progo

Kabupaten Kulon Progo secara geografis terletak antara  $7^{\circ}38'30'' - 7^{\circ}58'3''$  Lintang Selatan dan  $110^{\circ}1'37'' - 110^{\circ}16'26''$  Bujur Timur, adalah salah satu kabupaten di Daerah Istimewa Yogyakarta yang letaknya di paling barat dan dibatasi oleh :

- Sebelah Barat : Kabupaten Purworejo, Provinsi Jawa Tengah.
- Sebelah Timur : Kabupaten Sleman dan Bantul, D.I. Yogyakarta
- Sebelah Utara : Kabupaten Magelang, Provinsi Jawa Tengah.
- Sebelah Selatan : Samudera Hindia.

Secara fisiografis, Kabupaten Kulon Progo dibatasi oleh Sungai Progo di sisi timur yang memisahkan dengan Kabupaten Sleman dan Bantul. Sungai Progo merupakan sungai yang melintasi Provinsi DIY dengan hulu di Gunung Sumbing Kabupaten Wonosobo dan bermuara di Samudera Hindia. Pengaruh Sungai ini cukup besar bagi perekonomian masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta, yaitu dimanfaatkan untuk budidaya pertanian terutama bagi penduduk di sekitar aliran sungai.

Luas area Kabupaten Kulon Progo adalah 58.627,512 Ha yang meliputi 12 kecamatan, 87 desa, 1 kelurahan, 917 pedukuhan, 1.825 Rukun Warga dan 4.469 Rukun Tetangga. Berdasarkan ketinggian lahan, persentase luas tanah di Kabupaten Kulon Progo menurut ketinggiannya dari permukaan

air laut, meliputi: 32 % berada pada ketinggian < 25 meter diatas permukaan laut (dpal), 23 % berada pada ketinggian 25-100 meter dpal, 33 % berada pada ketinggian 101-500 meter dpal, dan 12 % berada pada ketinggian > 500 meter dpal. Kabupaten Kulon Progo dapat dibagi menjadi 3 wilayah menurut ketinggian lahan sebagaimana dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut.

Tabel 4.1

Pembagian Wilayah Berdasar Ketinggian Lahan Kabupaten Kulon Progo

No	Ketinggian Lahan	Cakupan Kecamatan
1.	500-1000 m dpal	Kecamatan Girimulyo, Kecamatan Nanggulan, Kecamatan Samigaluh, Kecamatan Kalibawang
2.	100-500 m dpal	Kecamatan Sentolo, Kecamatan Pengasih dan Kecamatan Kokap
3.	0-100 m dpal	Kecamatan Temon, Kecamatan Wates, Kecamatan Panjatan, Kecamatan Galur, dan Kecamatan Lendah

Sumber : Kulon Progo Dalam Angka 2017

Jumlah penduduk Kabupaten Kulon Progo tahun 2016 berjumlah 412.611 jiwa terdiri dari laki-laki 202.372 jiwa dan perempuan 210.239 jiwa dengan jumlah rumah tangga 146.414 rumah tangga. Kepadatan penduduk di Kabupaten Kulon Progo pada tahun 2016 mencapai 704 jiwa / km<sup>2</sup>. Kepadatan penduduk di 12 kecamatan di Kabupaten Kulon Progo cukup beragam dengan kepadatan penduduk tertinggi terletak di Kecamatan Wates dengan kepadatan mencapai 1.480 jiwa / km<sup>2</sup>, sedangkan kepadatan penduduk terendah ada di Kecamatan Samigaluh dengan kepadatan mencapai 374 jiwa / km<sup>2</sup>. Secara

rinci jumlah penduduk menurut jenis kelamin dan sex ratio per Kecamatan tahun 2016 disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.2  
Jumlah penduduk menurut jenis kelamin dan sex ratio  
per Kecamatan Tahun 2016

No.	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah Total	Sex ratio
1	Temon	12,913	13,430	26,343	0.96
2	Wates	23,222	24,132	47,354	0.96
3	Panjatan	17,414	18,301	35,715	0.95
4	Galur	15,230	15,547	30,777	0.98
5	Lendah	19,334	19,563	38,897	0.99
6	Sentolo	23,688	24,129	47,817	0.98
7	Pengasih	23,646	24,985	48,631	0.95
8	Kokap	15,735	16,173	31,908	0.97
9	Girimulyo	11,008	11,524	22,532	0.96
10	Nanggulan	14,095	14,994	29,089	0.94
11	Kalibawang	13,351	14,282	27,633	0.93
12	Samigaluh	12,736	13,179	25,915	0.97
<b>Jumlah Total</b>		<b>202,372</b>	<b>210,239</b>	<b>412,611</b>	<b>0.96</b>

Sumber : Kulon Progo Dalam Angka 2017

### 1.1.2. Kondisi Organisasi Perangkat Daerah.

Dalam rangka menjalankan pemerintahan yang baik, efektif dan efisien, maka pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah RI Nomor : 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah, sebagai pedoman Pemerintah Daerah

baik Provinsi maupun Kabupaten/Kota untuk membentuk organisasi perangkat daerah di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota.

Menindaklanjuti Peraturan Pemerintah Nomor : 18 tahun 2016 tersebut, Pemerintah Kabupaten Kulon Progo telah menerbitkan Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor : 14 tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah, dimana berdasarkan Peraturan Daerah tersebut telah dibentuk organisasi perangkat daerah di Kabupaten Kulon Progo, antara lain :

1. Sekretariat Daerah Kabupaten
2. Sekretariat DPRD Kabupaten
3. Inspektorat Daerah Kabupaten
4. Dua puluh Dinas Daerah Kabupaten
5. Tiga Badan Daerah Kabupaten
6. 12 Kecamatan
7. 1 Kelurahan

Bentuk dan type organisasi perangkat daerah tersebut ditetapkan dengan memperhatikan asas-asas dalam penentuan besaran dan susunan organisasi Perangkat Daerah meliputi Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah, intensitas Urusan Pemerintahan dan potensi Daerah, efisiensi, efektivitas, pembagian habis tugas, rentang kendali, tata kerja yang jelas, dan fleksibilitas.

### **1.1.3. Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten**

#### **Kulon Progo**

Salah satu organisasi perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor : 14 tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah adalah Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Type B yang menyelenggarakan urusan pemerintah bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu. Untuk menjalankan peran dan fungsinya sebagai penyelenggara urusan pemerintah bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu, maka diterbitkan Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor : 66 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Fungsi dan Tugas serta Tata Kerja pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu.

#### **A. Kedudukan, Tugas Pokok Dan Fungsi**

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang kedudukannya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati.

Sedangkan Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu adalah sebagai berikut :

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu;
- b. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu;

- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu; dan
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu.

Dalam menjalankan fungsinya tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo mempunyai Tugas :

- a. Melaksanakan kegiatan penanaman modal;
- b. Melaksanakan kegiatan pelayanan dan pengaduan;
- c. Melaksanakan kegiatan pengawasan, pengelolaan data dan informasi;
- d. Melaksanakan kegiatan ketatausahaan.

#### **B. Jenis Pelayanan Yang Dilaksanakan**

Jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo masih mengacu pada Struktur Organisasi yang terdahulu, yaitu berdasarkan Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor : 11 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Badan Penanaman Modan Dan Perizinan terpadu, dimana Jenis pelayanan yang dilaksanakan terdiri dari :

1. Izin Apotik.
2. Izin Fisioterapi.
3. Izin Laboratorium Kesehatan.
4. Izin LKP Swasta.
5. Izin Lokasi.
6. Izin LPK Swasta.

7. Izin Mendirikan Bangunan.
8. Izin Nakes Hewan bukan Dokter Hewan sebagai Paramedik Veteriner.
9. Izin Nakes Hewan WNA.
10. Izin Operasional Klinik.
11. Izin Operasional Puskesmas.
12. Izin Operasional RS Kelas C dan D.
13. Izin Optik.
14. Izin Pedagang eceran obat.
15. Izin Pelayanan Jasa Medik Veteriner.
16. Izin Pemberantasan Hama (Pest Control).
17. Izin Pendirian Klinik.
18. Izin Pendirian RS Kelas C dan D.
19. Izin Pendirian RS Perpanjangan kelas C dan D.
20. Izin Penelitian.
21. Izin Penyelenggaraan Reklame Perpanjangan.
22. Izin Penyelenggaraan Reklame Spanduk, Banner, Rontek.
23. Izin Penyelenggaraan Reklame.
24. Izin Perluasan Industri Baru.
25. Izin Perluasan Industri penggantian hilang.
26. Izin perluasan industri perpanjangan.
27. Izin perluasan Industri Rusak.
28. Izin Praktek bidan.
29. Izin Praktek Perawat.
30. Izin Praktek Dokter Hewan.

31. Izin Prinsip Penanaman Modal.
32. Izin prinsip penggabungan perusahaan Penanaman Modal.
33. Izin Prinsip perluasan Penanaman Modal.
34. Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal.
35. Izin Trayek.
36. Izin Unit Transfusi Darah.
37. Izin Usaha Angkutan Umum.
38. Izin Usaha dan Izin Usaha Perluasan Penanaman Modal.
39. Izin Usaha Industri Baru.
40. Izin Usaha Industri Hilang.
41. Izin Usaha Industri Rusak.
42. Izin Usaha Jasa Kontruksi Baru.
43. Izin Usaha Jasa Kontruksi Perpanjangan Izin.
44. Izin Usaha Jasa Kontruksi Perubahan Data.
45. Izin Usaha Penggabungan (Merger) Penanaman Modal.
46. Izin Usaha Perdagangan Baru.
47. Izin Usaha Perdagangan Penggantian Hilang.
48. Izin Usaha Perdagangan Penggantian Rusak.
49. Izin Usaha Perubahan Penanaman Modal.
50. Izin Usaha Peternakan.
51. Izin Usaha Toko Modern.
52. Kartu Pengawasan Trayek.
53. Tanda Daftar Gudang.
54. Tanda Daftar Perusahaan Baru.



55. Tanda Daftar Perusahaan Daftar Ulang.
56. Tanda Daftar Perusahaan Pengganti.
57. Tanda Daftar Perusahaan Perubahan.
58. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Jasa Perjalanan Wisata.
59. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Daya Tarik Wisata.
60. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Jasa Informasi  
Pariwisata.
61. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Jasa Konsultan  
Pariwisata.
62. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Jasa Makanan dan  
Minuman.
63. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Jasa Pramuwisata.
64. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Jasa Transportasi  
Wisata.
65. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Kawasan Pariwisata.
66. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha MICE
67. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Penyediaan  
Akomodasi.
68. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Penyelenggaraan  
Kegiatan Hiburan dan Rekreasi.
69. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Spa.
70. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Usaha Wisata Tirta.

### **C. Struktur Organisasi**

Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

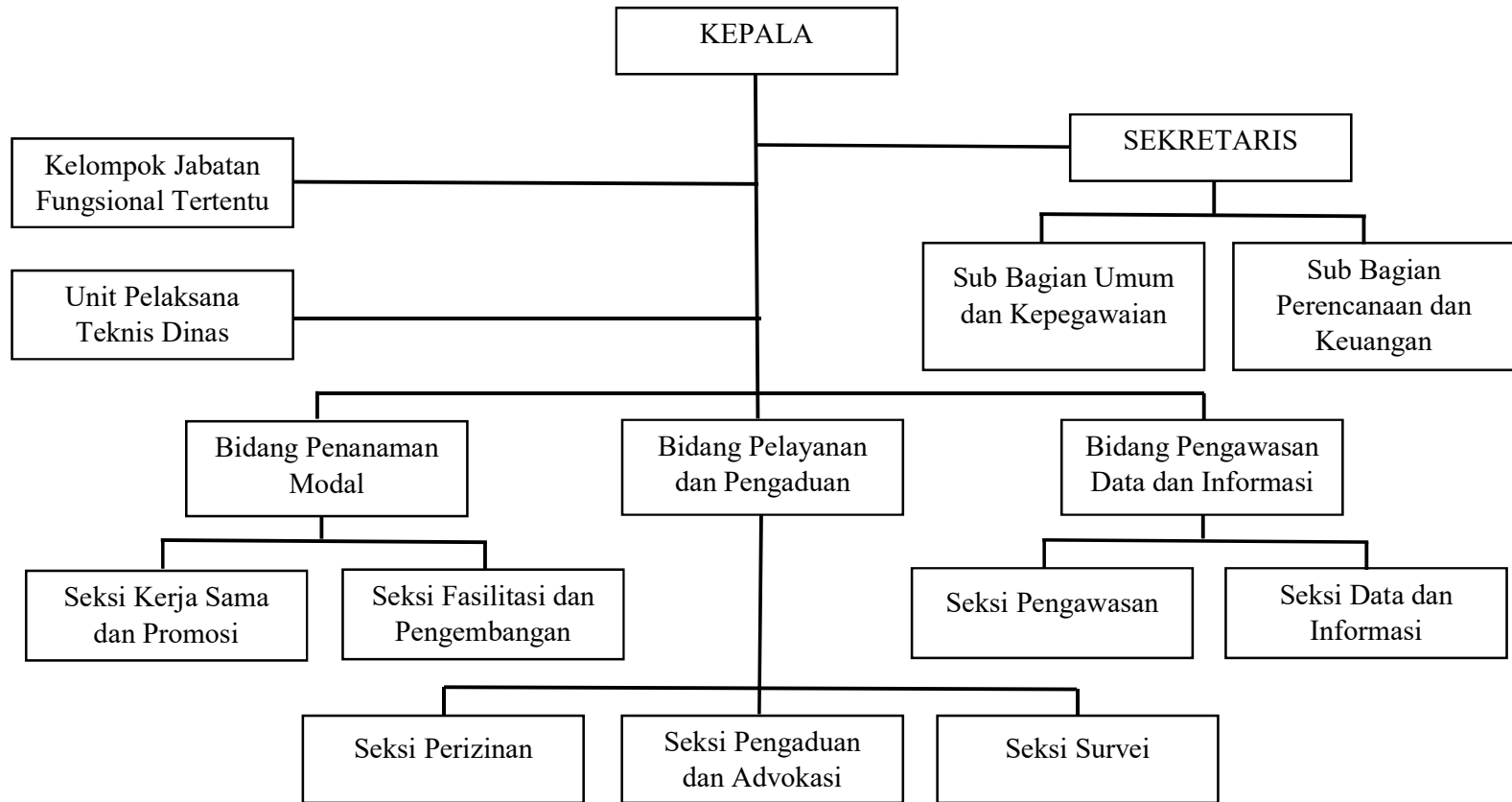
Terpadu Kabupaten Kulon Progo terdiri dari :

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat Dinas terdiri dari :
  1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; dan
  2. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan.
- c. Bidang Penanaman Modal terdiri dari :
  1. Seksi Kerja Sama dan Promosi; dan
  2. Seksi Fasilitasi dan Pengembangan.
- d. Bidang Pelayanan dan Pengaduan terdiri dari :
  1. Seksi Perizinan;
  2. Seksi Survei; dan
  3. Seksi Pengaduan dan Advokasi.
- e. Bidang Pengawasan Data dan Informasi, terdiri dari :
  1. Seksi Pengawasan; dan
  2. Seksi Data dan Informasi.
- f. Kelompok Jabatan Fungsional Tertentu; dan
- g. Unit Pelaksana Teknis Dinas.

Bagan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo sebagaimana tertuang dalam Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor : 66 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Fungsi dan Tugas serta Tata Kerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu sebagai berikut :

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan terpadu Kabupaten Kulon Progo



Sumber : Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor : 66 Tahun 2016

## **D. Visi Dan Misi**

Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai penyelenggara urusan pemerintah bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu mempunyai Motto “**Melayani dengan hati menuju yang terbaik**”.

Sedangkan Visi-nya : Terwujudnya penanaman modal yang berdaya saing dan berwawasan global serta pelayanan perizinan yang prima. Untuk mencapai Visi tersebut, rumusan misinya adalah :

- Mewujudkan peningkatan daya saing daerah.
- Mewujudkan pelayanan prima perizinan

Untuk mewujudkan visi dan melaksanakan misi di atas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPT) Kabupaten Kulon Progo, ditetapkan tujuan yang akan dicapai dalam 5 (lima) tahun ke depan sebagai berikut:

1. Terwujudnya peningkatan daya saing investasi daerah.
2. Terwujudnya pelayanan prima perizinan

Sasaran yang ingin dicapai oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPT) adalah :

1. Meningkatnya realisasi nilai investasi
2. Meningkatnya layanan Pelayanan Terpadu.

## **1.2. Hasil Penelitian**

### **4.2.1. Hasil Studi Dokumentasi**

- a. Data pegawai

Jumlah pegawai negeri sipil atau Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo sebanyak 39 orang terdiri dari :

- Eselon II (Kepala Dinas) sebanyak 1 orang
- Eselon III A (Sekretaris) sebanyak 1 orang
- Eselon III B (Kepala Bidang) sebanyak 3 orang
- Eselon IV (Kasi dan Kasubag) sebanyak 9 orang
- Pejabat Fungsional Umum (Staf) sebanyak 25 orang

Adapun data pegawai negeri sipil atau Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo terlihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.3

Data Pegawai DPMPT menurut Jenis Kelamin Tahun 2017

N0.	Jabatan	Jenis Kelamin		Jumlah
		Pria	Wanita	
1	Kepala Dinas	1	-	1
2	Sekretaris Dinas	1	-	1
3	Subag Umum dan Kepegawaian	1	3	4
4	Subag Perencanaan dan Keuangan	1	4	5
5	Kepala Bidang Penanaman Modal	1	-	1
6	Sub Bidang Kerjasama dan Promosi	1	1	2
7	Sub Bidang Fasilitasi dan Pengembangan	2	1	3
8	Kepala Bidang Pelayanan dan Pengaduan	1	-	1
9	Sub Bidang Survei	4	-	4
10	Sub Bidang Pengaduan dan Advokasi	1	2	3
11	Sub Bidang Perizinan	5	3	8
12	Kabid Pengawasan, Data dan Informasi	1	-	1
13	Sub Bidang Pengawasan	2	-	2
14	Sub Bidang Data dan Informasi	2	1	3
<b>Jumlah</b>		<b>24</b>	<b>15</b>	<b>39</b>

Sumber : DPMPT Kabupaten Kulon Progo

b. Alokasi Anggaran

Alokasi anggaran pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo selama kurun waktu 3 tahun sejak tahun 2016 sampai dengan 2018 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4

Alokasi Anggaran Pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Tahun 2016 s/d Tahun 2018

No.	Program kegiatan	Alokasi Anggaran		
		Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
1	Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	162,032,575	168,183,725	220,594,525
2	Program peningkatan sarana dan Prasarana Aparatur	228,029,500	242,570,750	368,337,400
3	Program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur	16,650,000	16,650,000	15,251,500
4	Program Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Program SKPD	13,865,500	36,865,400	
5	Program Peningkatan Promosi dan Kerjasama Investasi		95,657,400	95,657,250
6	Program Peningkatan Iklim Investasi dan Realisasi Investasi	411,311,150		
7	Program Peningkatan Pelayanan dan Fasilitasi Investasi		417,308,325	337,194,500
8	Program Peningkatan Pelayanan Perizinan		318,685,000	318,192,800
9	Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	279,266,950		
<b>Total Alokasi Anggaran</b>		<b>1,111,155,675</b>	<b>1,295,920,600</b>	<b>1,355,227,975</b>

Sumber : DPMPT Kabupaten Kulon Progo

c. Realisasi program kegiatan

Realisasi program dan Kegiatan Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo pada tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 5  
 Realisasi Keuangan Program Dan Kegiatan Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan  
 Terpadu Kabupaten Kulon Progo Tahun 2017

No.	Urusan, Progran dan Kegiatan	Alokasi Anggaran	Realisasi	
			Keuangan	%
1	2	3	4	5
I	<b>Urusan Penanaman Modal</b>	<b>1,295,920,600</b>	<b>1,258,564,036</b>	<b>97.07</b>
1	<b>Program Pelayanan Administrasi Perkantoran</b>	<b>168,183,725</b>	<b>161,891,505</b>	<b>96.26</b>
	- Penyediaan Jasa dan Peralatan Perkantoran	73,472,925	68,299,750	92.96
	- Penyediaan Jasa Keuangan	25,686,200	24,585,200	95.71
	- Penyediaan rapat-rapat dan Koordinasi	69,024,600	69,006,555	99.97
2	<b>Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Perkantoran</b>	<b>242,570,750</b>	<b>224,685,408</b>	<b>92.63</b>
	- Pengadaan Sarana dan Prasarana Perkantoran	90,993,500	86,797,000	95.39
	- Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Perkantoran	151,577,250	137,888,408	90.97
3	<b>Program Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Kinerja</b>	<b>36,865,400</b>	<b>35,022,900</b>	<b>95.00</b>
	- Penyusunan Perencanaan Kinerja SKPD	26,073,400	24,233,400	92.94
	- Penyusunan Laporan Keuangan	5,166,600	5,166,600	100.00
	- Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan Kinerja	5,625,400	5,622,900	99.96
4	<b>Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia SKPD</b>	<b>16,650,000</b>	<b>16,650,000</b>	<b>100.00</b>
	- Pendidikan dan Peltihan Non Formal	16,650,000	16,650,000	100.00
5	<b>Program Peningkatan Pelayanan Perijinan</b>	<b>318,685,000</b>	<b>312,920,400</b>	<b>98.19</b>
	- Survey Perizinan	144,661,000	143,359,800	99.10
	- Penanganan Aduan Masyarakat dan Advokasi	25,000,000	23,019,600	92.08
	- Pelayanan Administrasi Perizinan	149,024,000	146,541,000	98.33
6	<b>Program Pemantauan dan Pengawasan Investasi</b>	<b>95,657,400</b>	<b>94,066,567</b>	<b>98.34</b>
	- Pemeliharaan dan Pengembangan Sistem Informasi Penanaman Modal dan Perizinan	53,999,900	53,439,189	98.96
	- Pemantauan dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal dan Perizinan	41,657,500	40,627,378	97.53

7	<b>Program Pelayanan Investasi</b>	<b>417,308,325</b>	<b>413,327,256</b>	<b>99.05</b>
	- Pelayanan Penanaman Modal	84,420,425	83,328,240	98.71
	- Pengembangan Penanaman Modal	29,631,075	29,592,475	99.87
	- Penyelenggaraan Promosi Penanaman Modal	303,256,825	300,406,541	<b>99.06</b>

Sumber : DPMPT Kabupaten Kulon Progo

d. Mekanisme pelayanan

Mekanisme Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo sebagai berikut :

1. Pemohon mengajukan permohonan izin kepada Bupati C.q. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dengan mengisi formulir yang telah disediakan sesuai dengan jenis izin yang dimohonkan. Permohonan izin dilengkapi dengan persyaratan yang telah ditentukan dalam izin dimaksud kemudian diserahkan ke loket penerimaan.
2. Berkas permohonan yang masuk diteliti kebenaran dan kelengkapannya, apabila berkas belum benar dan lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi atau dibenarkan.
3. Berkas yang dianggap lengkap dan benar kemudian diberikan tanda terima berkas dan diberikan perhitungan sementara biaya yang harus dibayarkan melalui loket pengambilan.
4. Dengan diberikan tanda terima berkas, maka perhitungan waktu penyelesaian perizinan sesuai SOP mulai diperhitungkan.
5. Survey lapangan dapat dilakukan oleh Tim Survei yang dibentuk oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kulon Progo untuk menentukan permohonan izin diterima atau ditolak.



6. Tim Survei memberikan pertimbangan teknis kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kulon Progo berdasarkan survei yang telah dilakukan untuk diterima atau ditolaknya permohonan izin.
  7. Permohonan yang dinyatakan diterima, selanjutnya diterbitkan Surat Izin, dan bagi izin yang dibebani retribusi diberikan perhitungan biaya retribusi yang harus dibayar oleh pemohon dan diserahkan kepada pemohon melalui loket pembayaran.
  8. Pemohon izin membayar biaya retribusi berdasarkan perhitungan biaya yang telah disampaikan dan dibayarkan melalui loket pembayaran atau kasir. Selanjutnya pemohon dapat mengambil Surat Izin diloket pengambilan dengan menunjukkan bukti pembayaran.
  9. Permohonan izin yang tidak diterima atau ditolak, berkas permohonan izinnya dikembalikan kepada pemohon dengan Surat penolakan dari Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kulon Progo disertai alasan tidak diterima atau ditolaknya permohonan izin.
  10. Surat Izin atau Surat Penolakan Izin disampaikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizina Terpadu Kulon Progo kepada Instansi Teknis paling lambat 1 (satu) minggu setelah Surat Izin atau Surat Penolakan Izin diterbitkan.
- e. Mekanisme pengaduan
- Mekanisme pengaduan pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo sebagai berikut :

1. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo disertai dengan identitas yang jelas.
2. Aduan masyarakat yang disampaikan, wajib ditindaklanjuti oleh Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo paling lambat 1 minggu sejak aduan diterima.
3. Pengaduan dapat disampaikan oleh masyarakat secara langsung melalui petugas loket pengaduan dan informasi.
4. Pengaduan juga dapat dilakukan melalui telepon, surat, email, *web site*, *WhatsApp* (WA) atau *Short message service* (SMS) kepada Kelapa Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

#### **4.2.2. Hasil Penyebaran Kuesioner**

Dalam penelitian ini telah diberikan kuesioner kepada 100 responden, yaitu masyarakat yang mengajukan permohonan izin, baik izin baru maupun izin perpanjangan/daftar ulang ke Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam kurun waktu sejak tanggal 23 April 2018 sampai dengan tanggal 21 Mei 2018. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dilihat dari persepsi penerima layanan yang akan dihitung dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kuesioner yang disebarkan kepada responden penerima layanan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang meliputi 14 unsur

sebagaimana tercantum dalam lampiran 1. Hasil penyebaran kuesioner kepada responden didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.6  
Data Responden Menurut Jenis Perizinan

No.	Jenis Perizinan Yang Dimohon	Jumlah Responden
1.	Izin Usaha Perdagangan	17
2.	Izin Mendirikan Bangunan	22
3.	Izin Usaha Jasa Konstruksi	6
4.	IUJK Perpanjangan Izin	5
5.	Izin Penelitian	24
6.	Izin Lokasi	1
7.	Izin LPK Swasta	2
8.	Tanda Daftar Perusahaan	15
9.	Izin Penyelenggaraan Reklame	8
Jumlah		100

Sumber : Data primer diolah

Hasil penyebaran kuesioner terhadap 100 responden penerima layanan kemudian dilakukan tabulasi data. Tabulasi data dilakukan dengan menentukan nilai rata-rata per-unsur pelayanan (NRR), yaitu menjumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden, atau dengan menggunakan rumus :

$$\text{NRR} = \frac{\text{Jumlah nilai masing-masing unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Selanjutnya menentukan bobot Nilai rata-rata tertimbang, yaitu dengan mengasumsikan bahwa masing masing unsur pelayanan mempunyai nilai penimbang yang sama yaitu 1 yang diperhitungkan terhadap jumlah unsur layanan yang dikaji yaitu 14 unsur, sehingga diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang 0,071. dengan rumus :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Junlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dihitung dengan mengalikan antara nilai rata-rata (NRR) dengan bobot nilai rata-rata tertimbang, dengan rumus :

$$\text{NRR tertimbang} = \text{Nilai rata-rata (NRR)} \times 0,071$$

Perhitungan Nilai Rata-Rata (NRR) dan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR Tertimbang) untuk unsur Prosedur Pelayanan adalah sebagai berikut :

- i. Nilai Rata-Rata (NRR) adalah jumlah total nilai yang diberikan oleh 100 responden terhadap unsur prosedur pelayanan adalah 302, sehingga nilai rata-ratanya adalah  $302 : 100 = 3,02$ .
- ii. Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR Tertimbang) adalah Nilai rata-rata unsur Prosedur Pelayanan, yaitu 3,02 dikalikan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang, yaitu 0,071 sehingga didapatkan NNR Tertimbang unsur Prosedur Pelayanan sebesar  $3,02 \times 0,071 = 0,214$ .

Dengan menggunakan perhitungan Nilai Rata-Rata (NRR) dan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR Tertimbang) diatas, maka akan didapatkan Nilai Rata-Rata (NRR) dan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR Tertimbang) untuk 14 (empat belas) unsur pelayanan, sehingga didapat hasil tabulasi data responden sebagaimana berikut :

Tabel 4.7

Hasil Tabulasi Data Responden Penerima Layanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	NRR Tertimbang
1.	Prosedur pelayanan	3.020	0.214
2.	Persyaratan pelayanan	3.040	0.216

3.	Kejelasan petugas pelayanan	3.080	0.219
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.000	0.213
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.100	0.220
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3.030	0.215
7.	Kecepatan pelayanan	3.010	0.214
8.	Keadilan mendapat pelayanan	3.120	0.222
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3.140	0.223
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3.050	0.217
11.	Kepastian biaya pelayanan	3.010	0.214
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3.090	0.219
13.	Kenyamanan lingkungan	2.490	0.177
14.	Keamanan pelayanan	2.900	0.206
Jumlah NRR Tertimbang			<b>2.988</b>

Sumber : Data primer diolah

#### 4.2.3. Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan terhadap 5 orang responden yang dipandang oleh peneliti dapat memberikan gambaran yang obyektif tentang pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, yang dilakukan dari tanggal 18 s/d tanggal 24 Mei 2018. Selain itu juga untuk mengetahui persepsi penyelenggaran pelayanan terhadap keberhasilan pencapaian program kegiatan yang telah direncanakan. Adapun hasil wawancara adalah sebagai berikut :

a. Ketercapaian program kegiatan

Ketercapaian program kegiatan Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo yang telah direncanakan sebagaimana hasil wawancara

dengan responden nomor 2 pada tanggal 18 Mei 2018 sebagaimana tabel 4.7.

sebagai berikut :

Tabel 4.8  
Capaian Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten  
Kulon Progo, Tahun 2017

No	Program Kegiatan Indikator Kinerja	Capaian Kinerja	%
1	2	3	4
I	<b>Urusan Penanaman Modal</b>		97,21
1	Program Pelayanan Administrasi Perkantoran		100,00
a	Penyediaan Jasa dan Peralatan Perkantoran		100
	- Jasa Perkantoran, 12 bulan	Terlaksananya jasa perkantoraan, 12 bulan	
b	Penyediaan Jasa Keuangan		100
	- Honorarium petugas penata-usahaan keuangan dan barang 12 bulan	Terlaksananya Honorarium petugas penata-usahaan keuangan dan barang 12 bulan	
c	Penyediaan Rapat-rapat, Konsultasi dan Koordinasi		100
	- Rapat Koordinasi dan Konsultasi 12 Bulan	Terlaksananya Rapat Koordinasi dan Konsultasi 12 Bulan	
2	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Perkantoran		95,50
a	Pengadaan Sarana dan Prasarana Perkantoran		100
	- Pengadaan 2 unit laptop, 1 notebook, 1 printer dan 5 unit genset	Terlaksananya Pengadaan 2 unit laptop, 1 notebook, 1 printer dan 5 unit genset	
b	Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Perkantoran		91
	- Pemeliharaan sarana prasarana kantor, tersedianya komponen alat listrik, elektronik dan alat kebersihan	Terlaksananya pemeliharaan sarana prasarana kantor, tersedianya komponen alat listrik, elektronik dan alat kebersihan	
3	Program Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Kinerja		100,00
a	Penyusunan Perencanaan Kinerja SKPD		100
	- Penyusunan 3 dokumen perencanaan kinerja SKPD	Tersusunnya 3 dokumen perencanaan kinerja SKPD	
b	Penyusunan Laporan Keuangan		100

	- Penyusunan 2 dokumen laporan kinerja keuangan	Tersusunnya 2 dokumen laporan kinerja keuangan	
c	Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan Kinerja		100
	- Penyusunan 19 Dokumen laporan pengendalian dan evaluasi kinerja SKPD	Tersusunnya 19 Dokumen laporan pengendalian dan evaluasi kinerja SKPD	
4	Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia SKPD		95,00
a	Pendidikan dan Pelatihan Non Formal		95
	- Diklat PTSP 6 orang	Terlaksananya Diklat PTSP 6 orang	
5	Program Peningkatan Pelayanan Perijinan		90,00
a	Survey Perizinan		99
	- Pelaksanaan penelitian lapangan dan rekomendasi hasil survey 1400 pemohon	Terlaksananya penelitian lapangan dan rekomendasi hasil survey 1400 pemohon	
b	Penanganan Aduan Masyarakat dan Advokasi		71
	- Pengadaan 5 unit spanduk,	Terlaksananya pengadaan 5 unit spanduk	
	- Penyelesaian 10 aduan.	Terselesaikannya aduan	
	- Sosialisasi pelayanan perijinan 280 orang	Tersosialisasinya pelayanan perijinan 280 orang	
	- Leaflet informasi perijinan 1000 leaflet	Tersedianya informasi perijinan 1000 leaflet	
c	Pelayanan Administrasi Perizinan		100
	- Pelayanan Perizinan 3000 Izin, Cetak plat IMB 1400 buah, Stiker 2532 lembar, Blangko perizinan 14 macam.	Terlayaninya Perizinan 3000 Izin, Cetak plat IMB 1400 buah, Stiker 2532 lembar, Blangko perizinan 14 macam	
6	Program Pemantauan dan Pengawasan Investasi		100,00
a	Pemeliharaan dan Pengembangan Sistem Informasi Penanaman Modal dan Perizinan		100
	- Penyusunan 1 dokumen database Penanaman Modal dan Perizinan	Tersusunnya 1 dokumen database Penanaman Modal dan Perizinan	
	- Sosialisasi Sistem informasi PM 35 Perusahaan	Tersosialisasinya Sistem informasi PM 35 Perusahaan	

b	Pemantauan dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal dan Perizinan		100
	- Perizinan 135 Izin	Terlaksananya 135 izin	
7	Program Pelayanan Investasi		100,00
a	Pelayanan Penanaman Modal		100
	- Pelayanan Penanaman Modal 24 Investor	Terlayaninya Penanaman Modal 24 Investor	
b	Pengembangan Penanaman Modal		
	- Penyusunan database Pengembangan Infrastruktur	Tersusunnya database Pengembangan Infrastruktur	100
c	Penyelenggaraan Promosi Penanaman Modal		
	- Pameran 2 event, forum bisnis 1 kali, 500 booklet, 3000 leaflet, 500 goodybag, display portabel 1 unit, promosi 2 event	Terlaksananya 2 event pameran, forum bisnis 1 kali, 500 booklet, 3000 leaflet, 500 goodybag, display portabel 1 unit, promosi 2 event	100

Sumber : DPMPT Kabupaten Kulon Progo

b. Alokasi sumber daya organisasi

1. Aspek kelembagaan.

Hasil wawancara dengan responden nomor 1 tanggal 21 Mei 2018 disebutkan bahwa Kelembagaan Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo sebenarnya sudah memadai dengan struktur Dinas Type B untuk menyelenggarakan urusan bidang pelayanan terpadu, karena dengan struktur dinas tersebut pejabat eselonnya sudah eselon IIB, sehingga bisa melaksanakan koordinasi lintas sektoran dengan instansi teknis perizinan lainnya yang juga strukturnya Dinas atau Badan.

2. Aspek sumber daya manusia



Hasil wawancara dengan responden nomor 1 tanggal 21 Mei 2018 disebutkan bahwa Jumlah pegawai pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo sejumlah 39 personil sebenarnya masih kurang mencukupi untuk melaksanakan urusan pelayanan publik khususnya pelaksanaan perizinan. Kekurangan pegawai pada Dinas ini belum bisa dipenuhi dengan rekrutmen pegawai negeri karena adanya kebijakan pemerintah pusat dimana kabupaten Kulon Progo belum bisa melakukan penambahan pegawai, oleh karena itu kekurangan pegawai ini sebagian akan dipenuhi dengan rekrutmen pegawai kontrak.

### 3. Aspek anggaran

Hasil wawancara dengan responden nomor 2 tanggal 18 Mei 2018 disebutkan bahwa Alokasi anggaran untuk Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo belum sesuai dengan yang diharapkan. Pada tahun 2018 hanya mendapatkan alokasi anggaran sekitar Rp. 1,355,227,975,- dimana alokasi anggaran ini hanya naik sekitar 4,38 % dari anggaran tahun 2017 yang mendapat alokasi sebesar Rp. 1,295,920,600,-.

Terhadap alokasi anggaran tersebut serapan anggaran pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo mencapai 97.07 % atau Rp. 1,258,564,036,-.

### 4. Aspek sarana prasarana

Hasil wawancara dengan responden nomor 3 tanggal 23 Mei 2018 disebutkan bahwa Sarana prasarana untuk menunjang pelaksanaan pelayanan publik masih kurang memadai sehingga masih belum sesuai dengan standart

pelayanan yang dibutuhkan. Beberapa sarana prasarana yang dirasakan masih kurang antara lain kebutuhan gedung yang representative baik untuk operasional pelayanan maupun parkir (karyawan dan pemohon izin), kendaraan operasional lapangan, system informasi pelayanan, dan sarana kerja lainnya.

Selanjutnya hasil wawancara kepada responden nomor 4 pada tanggal 24 Mei 2018, disebutkan bahwa sampai saat ini masih ada beberapa izin yang wajib mendapatkan rekomendasi dari instansi teknis dimana kewajiban rekomendasi ini diatur dengan peraturan menteri yang membidangi izin dimaksud. Izin yang wajib mendapatkan rekomendasi tersebut adalah Izin pendirian Klinik dan Izin pendirian Rumah Sakit Type D, dimana izin tersebut dapat dikeluarkan setelah mendapatkan rekomendasi dari Dinas Kesehatan. Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh reponden nomor 1 pada wawancara tanggal 21 Mei 2018 dimana disampaikan bahwa atas dasar supervisi yang dilakukan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi pada tahun 2017 yang lalu, ditegaskan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu bukan merupakan lembaga superbody yang bisa menentukan perizinan sendiri, tetapi harus memperhatikan kebijakan, aturan teknis dan aturan diatasnya.

Dari hasil wawancara dengan responden nomor 3 pada tanggal 23 Mei 2018, disebutkan bahwa hal yang paling sulit adalah pelaksanaan koordinasi dengan instansi teknis, dimana koordinasi yang dilaksanakan sampai saat ini belum optimal terutama dengan instansi vertikal. Salah satu kesulitan koordinasi dengan tim teknis terutama terkait dengan pelaksanaan survei lapangan dimana survei ini dikoordinasi oleh Dinas bersama dengan tim survei dari instansi teknis yang akan memberikan pertimbangan

teknis diterima atau ditolaknya permohonan izin. Selain itu, di instansi teknis tidak ada SOP yang mengatur tentang batas waktu pelayanan permohonan izin sebagaimana diatur dalam SOP pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu. Contohnya izin pendirian Rumas Sakit Tipe C dan D, dimana SOP-nya paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap, izin dimaksud harus sudah diterbitkan atau ditolak.

Dari hasil wawancara dengan responden nomor 5 pada tanggal 22 Mei 2018 disebutkan bahwa kendala yang sering kali dihadapi adalah menentukan jadwal atau waktu pelaksanaan survei lapangan. Survei ini dilaksanakan bersama antara Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu bersama instansi teknis yang membidangi. Meskipun sudah diberikan alokasi waktu pada hari selasa dan kamis untuk pelaksanaan survei lapangan tetapi kenyataannya belum tentu pada hari yang ditentukan tersebut bisa dilaksanakan survei lapangan. Hal ini disebabkan karena tim survei dari dinas teknis karena kesibukannya pada tugas pokok dan fungsinya di dinasnya belum tentu bisa melaksanakan survei pada hari yang telah ditentukan.

Selain itu, kendaraan operasional juga menjadi kendala, dimana pelaksanaan survei lapangan ini difasilitasi oleh Dinas penanaman modal sedangkan kendaraan operasional untuk pelaksanaan survei juga terbatas.

#### **4.2.4. Hasil Obsevasi**

Dalam rangka untuk melengkapi data hasil kuesioner dan wawancara maka dilakukan observasi langsung pada obyek penelitian , meliputi : sarana prasarana gedung tempat pelaksanaan pelayanan, sarana teknologi informasi yang digunakan, sarana

prasarana penunjang (parkir, toilet, papan informasi, dll), sehingga didapatkan gambaran yang lebih jelas dan lengkap terhadap proses pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan.

Observasi dilakukan pada tanggal 25 Mei 2018, didapatkan gambaran sebagai berikut :

- a. Gedung pelayanan tidak representative.
- b. Area parkir masih bergabung dengan parkir kompleks Pemda.
- c. Sarana teknologi belum memadai.
- d. Tidak ada toilet khusus untuk penerima layanan.
- e. Belum memiliki ruang informasi.
- f. Belum memiliki ruang pengaduan.
- g. Ruang pelayanan dan ruang tunggu sangat sempit.

Terhadap hasil observasi sarana prasarana diatas dapat diketahui bahwa sarana prasarana pelayanan yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, masih sangat tidak memadai sehingga belum sesuai dengan standart pelayanan yang dibutuhkan. Sarana prasarana yang tidak memadai tersebut dikarenakan bahwa pada saat ini gedung unit II yang yang biasa dipergunakan untuk memberikan layanan publik sedang dalam tahap rehabilitasi/dibangun sehingga untuk tetap dapat memberikan pelayanan maka lokasi pelayanan dialihkan dengan menempati gedung unit I yang berada di kompleks Pemda dimana sarana prasarananya memang tidak optimal.

### **1.3. Pembahasan**

Pada penelitian Efektivitas Peran Dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini dilakukan analisis terhadap persepsi pemberi layanan dan analisis terhadap persepsi penerima layanan.

### **1.3.1. Persepsi Penyelenggara Pelayanan**

Efektivitas peran dan fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dilihat dari persepsi pemberi layanan diukur dari tingkat pencapaian target realisasi kegiatan dan target realisasi anggaran yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini dibatasi pada pelaksanaan program kegiatan yang telah direncanakan pada tahun 2017, yang terdiri dari 7 (tujuh) Program dan 17 (tujuh belas) kegiatan yang dilaksanakan.

Realisasi keuangan program kegiatan dilihat pada tabel 4.5. menunjukkan bahwa alokasi anggaran untuk Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo sebesar Rp. 1,295,920,600,- pada pelaksanaannya dapat direalisasikan sebesar Rp. 1.258.564.036,- atau sebesar 97,07 %. Capaian realisasi keuangan paling tinggi dicapai pada program Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia SKPD yang mencapai 100 %, sedangkan capaian realisasi keuangan paling rendah pada program Peningkatan Sarana dan Prasarana Perkantoran yaitu 92,63 %. Capaian realisasi keuangan ini menunjukkan bahwa alokasi anggaran yang disediakan telah dipergunakan untuk pelaksanaan program kegiatan yang telah direncanakan dengan sebaik-baiknya.

Realisasi capaian kinerja program kegiatan dilihat pada tabel 4.8, menunjukkan bahwa dari 7 program dan 17 kegiatan yang dilaksanakan pada tahun 2017, telah sesuai dengan yang direncanakan. Prosentasi capaian kinerja kumulatif mencapai rata-rata 97,21 %. Dari 7 program yang direncanakan, realisasi capaian kinerja yang mencapai 100 % ada 4 program, yaitu :

1. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran,
2. Program Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Kinerja,
3. Program Pemantauan dan Pengawasan Investasi, dan

#### 4. Program Pelayanan Investasi

sedangkan capaian kinerja terendah pada program Program Peningkatan Pelayanan Perijinan yaitu 90 %.

Dilihat dari 17 kegiatan yang direncanakan, ada 13 kegiatan yang capaian kerjanya mencapai 100 %, yaitu :

1. Penyediaan Jasa dan Peralatan Perkantoran
2. Penyediaan Jasa Keuangan
3. Penyediaan rapat-rapat, Konsultasi dan Koordinasi
4. Pengadaan Sarana Prasarana Perkantoran
5. Penyusunan Perencanaan Kinerja SKPD
6. Penyusunan Laporan Keuangan
7. Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan Kinerja.
8. Pelayanan Administrasi Perizinan
9. Pemeliharaan dan Pengembangan Sistem Informasi Penanaman Modal dan Perizinan
10. Pemantauan dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal dan Perizinan
11. Pelayanan Penanaman Modal
12. Pengembangan Penanaman Modal, dan
13. Penyelenggaraan Promosi Penanaman Modal

Sedangkan 4 kegiatan capaian kerjanya tidak mencapai 100 %, dan capaian kinerja terendah pada kegiatan Penanganan Aduan Masyarakat dan Advokasi, yaitu 71 %.

Dari capaian realisasi keuangan dan capaian kinerja program kegiatan pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, secara keseluruhan hampir sama dimana realisasi capaian keuangan mencapai 97.07 % sedangkan realisasi capaian kinerja mencapai 97,21 %.

Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, dilihat dari capaian realisasi keuangan dan capaian kinerja mempunyai

capaian yang tinggi, sehingga dapat dikatakan bahwa program kegiatan telah dilaksanakan sesuai dengan yang direncanakan.

Pencapaian target atau realisasi yang tinggi tersebut bukan berarti bahwa alokasi anggaran untuk urusan bidang pelayanan publik sudah mencukupi, tetapi diartikan bahwa alokasi anggaran untuk urusan bidang pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu sudah dipergunakan maksimal untuk pelaksanaan urusan bidang pelayanan publik.

Pencapaian kinerja yang tidak mencapai 100 % disebabkan karena beberapa hal antara lain sebagai berikut :

1. Program Peningkatan Sarana Prasarana Perkantoran, pencapaian kerjanya 95,5 % kumulatif dari 2 (dua) kegiatan, yaitu Kegiatan Pengadaan Sarana Prasarana Perkantoran (100%) dan Kegiatan Pemeliharaan Sarana Prasarana Perkantoran (91%). Pencapaian kinerja kegiatan Pemeliharaan Sarana Prasarana Perkantoran sebesar 91% ini disebabkan karena :

- Pencapaian sasaran tersedianya komponen alat listrik dan elektronik (lampu pijar dll), alat dan bahan kebersihan yang acuan kerjanya 45 % hanya tercapai 41 %. Ketidaktercapaian 4 % ini dari aktivitas kegiatan Pelaksanaan pemeliharaan peralatan kantor yang acuannya 20 % hanya tercapai 16 %.
- Pencapaian sasaran terpeliharanya Laptop : 6 unit, Mobil : 3 unit, Motor : 8 unit, Komputer : 15 unit, AC : 4 unit, Kipas angin : 2 unit, Printer : 15 unit yang acuan kerjanya 55 % hanya tercapai 50 %. Ketidaktercapaian 5 % ini dari aktivitas kegiatan Penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan yang acuannya 5 % tidak dilaksanakan atau 0 %.

2. Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia, pencapaian kerjanya 95 %. Program ini hanya ada 1 (satu) kegiatan yaitu kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Non Formal (95%). Ketidaktercapaian 5 % ini dari sasaran kegiatan Diklat PTSP untuk karyawan/ karyawan pada aktivitas kegiatan Penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan yang acuannya 5 % tidak dilaksanakan atau 0 %.
3. Program Peningkatan Pelayanan Perizinan, pencapaian kerjanya 90 %, kumulatif dari 3 (tiga) kegiatan, yaitu Kegiatan Survei Perizinan (99%), Kegiatan Penanganan Aduan Masyarakat Dan Advokasi (71%) dan Kegiatan Pelayanan Administrasi Perizinan (100 %).
  - a. Pencapaian kinerja Kegiatan Survei Perizinan 99 %, ini disebabkan karena pencapaian sasaran Penelitian lapangan dan rekomendasi hasil survey yang acuan kerjanya 100 % hanya tercapai 99 %. Ketidaktercapaian 1 % ini dari aktivitas kegiatan Koordinasi penyiapan bahan survey yang acuannya 20 % hanya tercapai 19 %
  - b. Pencapaian kinerja Kegiatan Penanganan Aduan Masyarakat Dan Advokasi 71 % ini disebabkan karena :
    - Pencapaian sasaran Terselenggaranya Aduan Masyarakat yang acuan kerjanya 18 % hanya tercapai 4 %. Ketidaktercapaian 14 % ini berasal dari :
      1. Aktivitas kegiatan Pembentukan Tim Kerja yang acuannya 3 % tidak dilaksanakan atau 0 %.
      2. Aktivitas kegiatan penyelesaian aduan yang acuannya 12 % hanya tercapai 1 %.



- Pencapaian sasaran Survei Aduan yang acuan kinerjanya 18 % hanya tercapai 3 %. Ketidaktercapaian 15 % ini berasal dari :
  1. Aktivitas kegiatan Pembentukan Tim Kerja yang acuannya 3 % tidak dilaksanakan atau 0 %.
  2. Aktivitas koordinasi penyiapan data yang acuannya 12 % tidak dilaksanakan atau 0 %.

Pencapaian kinerja Program Peningkatan Pelayanan Perizinan, terutama pada kegiatan penanganan aduan dan advokasi yang hanya mencapai 71 % ini sebenarnya tidak mencerminkan bahwa kinerjanya tidak baik, tetapi justru sebaliknya, karena pada tahun 2017 hanya ada satu aduan yang terjadi pada bulan maret 2017, bahkan aduan tersebut sudah dapat diselesaikan tanpa harus turun ke lokasi untuk survei aduan, sehingga kinerja pada sasaran kegiatan survei lapangan dari target acuan 18 % hanya tercapai 3 % yaitu pada aktivitas penyusunan laporan, sedangkan aktivitas kegiatan lainnya tidak dilaksanakan karena memang tidak ada aduan yang perlu untuk ditindaklanjuti sampai survei lapangan.

Semakin sedikit aduan dari masyarakat terkait pelayanan publik yang dilaksanakan seharusnya mencerminkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan semakin baik.

### **1.3.2. Persepsi Penerima Pelayanan**

Efektivitas peran dan fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dilihat dari persepsi penerima layanan yang diukur dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dari Tabel 4.7 Hasil Tabulasi Data Responden Penerima Layanan,

menunjukkan kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan, dimana unsur kesopanan dan keramahan petugas mendapatkan penilaian rata-rata tertinggi sebesar 3.140 sedangkan kenyamanan lingkungan mendapatkan penilaian rata-rata terendah yaitu sebesar 2.490.

Nilai Interval IKM dan Mutu Pelayanan pada tabel 3.2 juga dipergunakan untuk memberikan persepsi penilaian responden terhadap masing-masing unsur pelayanan, dimana :

Nilai Interval	Kategori Mutu Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
1,00 – 1,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	C	Kurang Baik
2,51 – 3,25	B	Baik
3,26 – 4,00	A	Sangat Baik

Hasil temuan penilaian masing-masing unsur pelayanan dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut :

a. Prosedur pelayanan

Unsur prosedur pelayanan mendapatkan penilaian oleh penerima layanan atau pemohon izin rata-rata sebesar 3.020, penilaian sebesar 3,020 ini masuk dalam nilai interval 2,51 – 3,25 dengan mutu pelayanan kategori B (Baik). Hal ini dapat diartikan bahwa penerima layanan memandang prosedur pelayanan yang dilaksanakan dalam rangka pelayanan perizinan sudah baik atau relative mudah. Kemudahan prosedur pelayanan ini salah satunya karena adanya penyediaan 1000 leafleat tentang informasi perizinan, dan adanya sosialisasi masalah perizinan yang dilaksanakan pada Program Peningkatan Pelayanan Perijinan.

b. Persyaratan Pelayanan

Unsur persyaratan pelayanan mendapatkan penilaian oleh penerima layanan atau pemohon izin rata-rata sebesar 3.040, penilaian sebesar 3,040 ini masuk dalam nilai interval 2,51 – 3,25 dengan mutu pelayanan kategori B (Baik). Hal ini dapat diartikan bahwa penerima layanan memandang persyaratan pelayanan yang dipersyaratkan baik atau sudah sesuai dengan jenis perizinan yang dimohonkan atau dapat diartikan bahwa sebagian besar masyarakat penerima layanan atau pemohon izin tidak merasa keberatan dengan persyaratan untuk mendapatkan izin sesuai yang dimohonkan.

c. Kejelasan petugas pelayanan

Unsur kejelasan petugas pelayanan mendapatkan penilaian oleh penerima layanan atau pemohon izin rata-rata sebesar 3.080, penilaian sebesar 3,080 ini masuk dalam nilai interval 2,51 – 3,25 dengan mutu pelayanan kategori B (Baik). Hal ini dapat diartikan bahwa penerima layanan memandang petugas pelayanan yang menangani perizinan sudah baik atau jelas. Dapat dikatakan bahwa dalam rangka mengurus perizinan, pemohon dapat dengan mudah menemui petugas pelayanan sesuai dengan kepentingannya.

d. Kedisiplinan petugas pelayanan

Unsur kedisiplinan petugas pelayanan mendapatkan penilaian oleh penerima layanan atau pemohon izin rata-rata sebesar 3.000, penilaian sebesar 3,000 ini masuk dalam nilai interval 2,51 – 3,25 dengan mutu pelayanan kategori B (Baik). Hal ini dapat diartikan bahwa penerima layanan memandang petugas cukup baik atau disiplin dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan ketugasan yang dibebankan.

e. Tanggung jawab petugas pelayanan

Unsur tanggung jawab petugas pelayanan mendapatkan penilaian oleh penerima layanan atau pemohon izin rata-rata sebesar 3.100, penilaian sebesar 3,100 ini masuk dalam nilai interval 2,51 – 3,25 dengan mutu pelayanan kategori B (Baik). Hal ini dapat diartikan bahwa penerima layanan memandang petugas pelayanan sudah baik atau cukup bertanggung jawab terhadap fungsi dan ketugasannya masing-masing dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Unsur tanggung jawab petugas pelayanan ini mendapatkan penilaian tertinggi ketiga atau cukup mendapatkan apresiasi dari masyarakat.

f. Kemampuan petugas pelayanan

Unsur kemampuan petugas pelayanan mendapatkan penilaian oleh penerima layanan atau pemohon izin rata-rata sebesar 3.030, penilaian sebesar 3,030 ini masuk dalam nilai interval 2,51 – 3,25 dengan mutu pelayanan kategori B (Baik). Hal ini dapat diartikan bahwa penerima layanan memandang petugas pelayanan cukup baik atau cukup mempunyai kemampuan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima layanan/pemohon izin.

g. Kecepatan pelayanan

Unsur kecepatan pelayanan mendapatkan penilaian oleh penerima layanan atau pemohon izin rata-rata sebesar 3.010, penilaian sebesar 3,010 ini masuk dalam nilai interval 2,51 – 3,25 dengan mutu pelayanan kategori B (Baik). Hal ini dapat diartikan bahwa penerima layanan memandang petugas pelayanan cukup baik atau cukup cepat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

h. Keadilan mendapatkan pelayanan

Unsur keadilan mendapatkan pelayanan mendapatkan penilaian oleh penerima layanan atau pemohon izin rata-rata sebesar 3.120, penilaian sebesar 3,120 ini masuk dalam nilai interval 2,51 – 3,25 dengan mutu pelayanan kategori B (Baik). Hal ini dapat diartikan bahwa penerima layanan memandang pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan cukup baik atau berlaku adil kepada semua penerima layanan. Unsur keadilan mendapatkan pelayanan mendapatkan penilaian tertinggi kedua, artinya bahwa masyarakat cukup memberikan apresiasi terhadap petugas khususnya dalam hal kesamaan perlakuan dalam pelayanan.

i. Kesopanan dan keramahan petugas

Unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan mendapatkan penilaian oleh penerima layanan atau pemohon izin rata-rata sebesar 3.140, penilaian sebesar 3,140 ini masuk dalam nilai interval 2,51 – 3,25 dengan mutu pelayanan kategori B (Baik). Hal ini dapat diartikan bahwa penerima layanan memandang petugas pelayanan cukup baik atau cukup sopan dan ramah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Unsur kesopanan dan keramahan petugas ini mendapatkan penilaian tertinggi oleh masyarakat hal ini berarti bahwa masyarakat cukup dihargai oleh petugas pelayanan dalam bentuk kesopanan dan keramahan.

j. Kewajaran biaya pelayanan

Unsur kewajaran biaya pelayanan mendapatkan penilaian oleh penerima layanan atau pemohon izin rata-rata sebesar 3.050, penilaian sebesar 3,050 ini masuk dalam nilai interval 2,51 – 3,25 dengan mutu pelayanan kategori B (Baik). Hal ini dapat diartikan

bahwa penerima layanan memandang biaya yang dibebankan kepada masyarakat untuk memperoleh suatu izin masih dalam batas kewajaran.

k. Kepastian biaya pelayanan

Unsur kepastian biaya pelayanan mendapatkan penilaian oleh penerima layanan atau pemohon izin rata-rata sebesar 3.010, penilaian sebesar 3,090 ini masuk dalam nilai interval 2,51 – 3,25 dengan mutu pelayanan kategori B (Baik). Hal ini dapat diartikan bahwa penerima layanan memandang kepastian biaya pelayanan cukup baik atau sudah diatur dengan pasti. Pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo ada 2 (dua) kategori yaitu perizinan non retribusi dan perizinan berretribusi, sehingga ada yang dikenakan tarif retribusi sesuai yang diatur dalam Peraturan Daerah yang mengaturnya dan ada yang tidak dikenakan tarif retribusi.

Pelayanan perizinan yang dibebani dengan retribusi, akan diberikan perhitungan retribusi yang wajib dibayarkan sesuai dengan Peraturan Daerah yang menjadi dasar hukumnya.

l. Kepastian jadwal pelayanan

Unsur Kepastian jadwal pelayanan mendapatkan penilaian oleh penerima layanan atau pemohon izin rata-rata sebesar 3.090, penilaian sebesar 3,090 ini masuk dalam nilai interval 2,51 – 3,25 dengan mutu pelayanan kategori B (Baik). Hal ini dapat diartikan bahwa penerima layanan memandang permohonan perizinan yang diajukan mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Setiap jenis permohonan izin mempunyai standart operasional prosedur masing-masing yang telah diatur dalam Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 11 Tahun 2013

tentang Standar Pelayanan Publik pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

m. Kenyamanan lingkungan

Unsur kenyamanan lingkungan mendapatkan penilaian oleh penerima layanan atau pemohon izin rata-rata sebesar 2.490, penilaian sebesar 2,490 ini masuk dalam nilai interval 1,76 – 2,50 dengan mutu pelayanan kategori C (Kurang Baik). Hal ini dapat diartikan bahwa penerima layanan masih memandang lingkungan proses pelayanan dianggap masih kurang baik atau kurang nyaman. Unsur kenyamanan lingkungan ini mendapatkan penilaian terendah oleh masyarakat hal ini bisa diasumsikan berdasarkan pengamatan lapangan karena kondisi pelayanan pada saat dilaksanakan penelitian masih menempati gedung sementara, karena gedung yang biasa dipergunakan untuk pelayanan dalam keadaan direhabilitasi/dibangun. Masyarakat juga merasa kurang nyaman karena proses pelayanan perizinan bercampur dengan pelaksanaan pelayanan pemerintahan karena lokasi pelayanan sementara berada di komplek pemda.

n. Keamanan Pelayanan

Unsur keamanan pelayanan mendapatkan penilaian oleh penerima layanan atau pemohon izin rata-rata sebesar 2.900, penilaian sebesar 2,900 ini masuk dalam nilai interval 2,51 – 3,25 dengan mutu pelayanan kategori B (Baik). Hal ini dapat diartikan bahwa penerima layanan masih memandang keamanan pelayanan cukup baik atau cukup diperhatikan dalam rangka pelayanan. Penilaian terhadap unsur Keamanan Pelayanan ini mendapatkan penilaian terendah kedua setelah unsur Kenyamanan

Lingkungan, hal ini dimungkinkan karena lokasi parkir yang tidak ada kepastian lokasinya, karena bercampur dengan parkir karyawan pemda dan lainnya.

Urutan penilaian persepsi penerima layanan terhadap 14 unsur pelayanan mulai dari penilaian tertinggi sebagai berikut :

1.	Kesopanan dan keramahan petugas ....	3.14
2.	Keadilan mendapatkan pelayanan .....	3.12
3.	Tanggung jawab petugas pelayanan ...	3.10
4.	Kepastian jadwal pelayanan .....	3.09
5.	Kejelasan petugas pelayanan .....	3.08
6.	Kewajaran biaya pelayanan .....	3.05
7.	Persyaratan pelayanan .....	3.04
8.	Kemampuan petugas pelayanan .....	3.03
9.	Prosedur pelayanan .....	3.02
10.	Kecepatan pelayanan .....	3.01
11.	Kepastian biaya pelayanan .....	3.01
12.	Kedisiplinan petugas pelayanan ....	3.00
13.	Keamanan pelayanan .....	2.90
14.	Kenyamanan lingkungan .....	2.49

Nilai Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (NRR tertimbang) masing-masing unsur pelayanan, yaitu jumlah nilai rata-rata tertimbang yang diperoleh nilai sebesar **2.988**, dikalikan dengan nilai dasar yang telah ditetapkan yaitu **25**, sehingga nilai Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) adalah  **$2.988 \times 25 = 74.69$** .

Tingkat kepuasan masyarakat penerima layanan dari Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu dapat diketahui dengan melihat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ke dalam Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, maka jumlah nilai Indeks Kepuasan Masyarakat



(IKM) sebesar **74,69** (tujuh puluh empat koma enam puluh sembilan) menunjukkan kualitas kinerja pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo termasuk kategori **B (Baik)**.